

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Survey Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Dhinul Rizki Imami**

**Nim. 145030407111055**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

**MALANG**

**2018**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 13 Juli 2018

Jam : 15.00 WIB

Skripsi atas nama : Dhinul Rizki Imami

Judul : Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang)

dan dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,



**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA**  
**NIP. 197705022002121003**

Anggota,



**Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si**  
**NIP : 197503052006042001**



**Damas Dwi Anggoro, S.AB., MA**  
**NIP. 2016078906261000**

## IDENTITAS TIM PENGUJI

1. Ketua Penguji:

**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., MAP.,MPA**

**NIP. 197705022002121003**

2. Anggota Penguji 1:

**Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si**

**NIP. 197503052006042001**

3. Anggota Penguji 2:

**Damas Dwi Anggoro, S.AB., MA**

**NIP. 2016078906261000**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Dhinul Rizki Imami menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 6 Juli 2018



Dhinul Rizki Imami

## CURRICULUM VITAE

### BIODATA

Nama : Dhinul Rizki Imami  
 Nomor Induk Mahasiswa : 145030407111055  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 20 April 1996  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Email : dhinulrisky@gmail.com  
 Alamat Asal : Jl. Raya Segaran Rt 2/ Rw 01, Kecamatan Gedangan,  
 Kabupaten Malang



### RIWAYAT PENDIDIKAN

#### Pendidikan Formal

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| 1. TK PGRI Segaran    | Tahun 2000 - 2002 |
| 2. SDN Segaran IV     | Tahun 2002 - 2008 |
| 3. SMPN 1 Turen       | Tahun 2008 - 2011 |
| 4. SMAN 1 Gondanglegi | Tahun 2011- 2014  |

#### Pendidikan Non-Formal

- |                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| 1. Color Modelling School | Tahun 2015 – 2016 |
| 2. Ganesha Operation      | Tahun 2013 -2014  |

### PENGALAMAN ORGANISASI

-

### PENGALAMAN KEPANITIAAN

1. Anggota Divisi Humas “Talent Art Show and Market FIA” (Tasmafia) 2 Badan Eksekutif Mahasiswa (2015)
2. Anggota Divisi Kestari “Bina Desa” (2015)
3. Anggota Divisi Perlengkapan dan Konsumsi “Sambut Master Tax Junior” (2015)
4. Anggota Divisi Transkom “Tax Planning Competition” (2016)
5. Anggota Divisi Kestari “Zona Inspirasi” (2016)

### Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., MAP., MPA. selaku dosen pembimbing akademik skripsi, Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.sos, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, teman-teman seperjuangan Perpajakan angkatan 2014 khususnya Rossy, Octa, Shelly, Filly, Linda, Deni, dan Kak ana yang selalu memberi motivasi dan semangat, teman-teman kosan Bunga Pinang Merah 8 dan orang-orang terdekat peneliti yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih penulis persembahkan kepada Ibu dan Bapak Serta kakak dan adikku, Odin dan Rifan atas dukungan dan doa tiada henti yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntut ilmu hingga sampai pada saat penulis selesai menjalani studi.

Malang, 01 Agustus 2018

Penulis

## ABSTRAK

Rizki, Dhinul. 2018. **Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Malang)**. Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA. 119 Hal + xvii

---

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar dan berperan penting dalam pembangunan negara Indonesia. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak, salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak, apabila wajib pajak banyak patuh maka penerimaan pajak juga akan meningkat. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh adanya kekuatan sanksi pajak untuk menindak wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan, tingkat kesadaran masyarakat untuk membayarkan pajaknya, dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Tugas otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan mempertegas pemberian sanksi pajak, memberikan sosialisasi yang merata ke seluruh daerah di Indonesia akan pentingnya pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat tidak enggan untuk membayar pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari sanksi pajak yang berlaku, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang sebanyak 113 responden yang didapatkan dengan menggunakan metode penentuan sampel *accidental sampling*. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik, baik statistik deskriptif maupun statistik inferensial dengan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji secara simultan sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



## ABSTRACT

Rizki, Dhinul. 2018. **Effect of Tax Sanction, Taxpayer Awareness and Quality of Service to Taxpayer Compliance (Study on Motor Vehicle Taxpayer of Malang)**. Rizki Yudhi Dewantara. 119 Hal + xvii

---

Tax is the largest source of income of the state and plays an important role in the development of the state of Indonesia. There are several factors that can affect the tax revenue, one of which is taxpayer compliance, if many taxpayers are obedient then the tax revenue will also increase. Taxpayer compliance is influenced by the strength of tax sanctions to crack down taxpayers who violate tax rules, the level of public awareness to pay taxes, as well as the quality of services provided by the tax authorities. The duty of the tax authorities to improve taxpayer compliance is to reinforce the tax sanction, provide a uniform socialization to all regions in Indonesia about the importance of taxes and improve the quality of service so that people are not reluctant to pay taxes.

This study aims to determine the effect of applicable tax sanctions, public awareness in paying taxes and the quality of services perceived by the taxpayer of motor vehicles in the city of Malang to taxpayer compliance, either partially or simultan. (Kenis this research is explanatory research ) with a quantitative approach. The sample of research is Motor Vehicle Taxpayer in Malang as much as 113 respondents obtained by using accidental sampling method. Technical analysis of data in this study using statistics, both descriptive statistics and inferential statistics with multiple linear regression test.

The result of the research partially shows that the tax sanction has negative effect is not significant to taxpayer compliance, taxpayer awareness has a significant positive effect on taxpayer compliance and service quality have a significant positive effect on taxpayer compliance. Based on the simultaneous test results of tax sanctions, taxpayer awareness and service quality significantly influence taxpayer compliance.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerahNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR., MS, selaku rektor Universitas Brawijaya
2. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP,MPA, selaku dosen pembimbing akademik skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya, serta

- memberikan saran dan masukan untuk membimbing penelitian ini hingga selesai tepat waktu.
6. Seluruh dosen program studi perpajakan yang telah memberikan ilmu kepada peneliti dari semester I hingga VII.
  7. Bapak Ibu tersayang, terimakasih atas semangat, kasih sayang, perhatian dan pengorbanan yang telah diberikan.
  8. Mas Odin dan Adek Rivan, terimakasih atas dukungan yang diberikan.
  9. Yang Special, Muqaffi Humam Amir, terimakasih karena selalu ada, dan selalu memberi semangat serta dorongan.
  10. Sahabatku tercinta Rossy, Shelly, Octa, Linda, Deni, Kak Anna. Terimakasih karena telah mengisi lembar cerita hidupku dimasa kuliah.
  11. Pihak terkait yakni UPT SAMSAT Kota Malang, terimakasih atas perizinan penelitian yang telah diberikan.
  12. Responden Penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
  13. Sahabatku dari dulu, sekarang, dan sampai kapanpun Asri, Pavita, Amel, Tita, Vuny, Bela, Yeni, Zenia, Erlinda. SAYANG BANGET SAMA KALIAN!

14. Seluruh orang yang telah mendoakan ku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu,

Kesempurnaan hanyalah milik Allah S.W.T. Demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Malang, 6 Juli 2018





## DAFTAR ISI

### Halaman

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                          | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>                          | <b>v</b>    |
| <b>RINGKASAN .....</b>                              | <b>vi</b>   |
| <b>SUMMARY .....</b>                                | <b>vii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>                     | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                            | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xvii</b> |

|                                 |          |
|---------------------------------|----------|
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1        |
| B. Rumusan Masalah.....         | 8        |
| C. Tujuan Penelitian .....      | 8        |
| D. Kontribusi Penelitian .....  | 9        |
| E. Sistematika Pembahasan.....  | 10       |

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b> | <b>11</b> |
| A. Penelitian Terdahulu.....       | 11        |
| B. Tinjauan Teoritis.....          | 14        |
| 1. Pajak .....                     | 14        |
| a) Pengertian dan Unsur .....      | 14        |
| b) Fungsi pajak .....              | 15        |
| c) jenis pajak.....                | 16        |
| d) Sistem Pemungutan Pajak .....   | 17        |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 2. Pajak Daerah.....              | 17 |
| a) Pengertian Pajak Daerah .....  | 17 |
| b) Kriteria umum .....            | 18 |
| c) Jenis dan Objek .....          | 20 |
| d) Pajak Kendaraan Bermotor ..... | 21 |
| 3. Kepatuhan.....                 | 24 |
| a) Pengertian Kepatuhan.....      | 24 |
| b) Kepatuhan Wajib Pajak .....    | 24 |
| c) Identifikasi Kepatuhan .....   | 25 |
| d) Faktor yang Mempengaruhi ..... | 26 |
| a) Sanksi Pajak .....             | 27 |
| b) Kesadaran Wajib Pajak .....    | 28 |
| c) Kualitas Pelayanan .....       | 29 |
| C. Model Konseptual .....         | 33 |
| D. Hipotesis Penelitian .....     | 34 |

### **BAB III METODE PENELITIAN .....36**

|  |    |
|--|----|
| A. Jenis Penelitian .....                          | 37 |
| B. Lokasi Penelitian .....                         | 37 |
| C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel..... | 37 |
| D. Populasi dan Sampel.....                        | 42 |
| E. Jenis dan Sumber Data .....                     | 46 |
| F. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....        | 47 |
| G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....             | 48 |
| 1. Uji Validitas.....                              | 49 |
| 2. Uji Reliabilitas.....                           | 52 |
| H. Metode Analisis Data .....                      | 53 |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif.....              | 53 |
| 2. Analisis Statistik Inferensial.....             | 54 |
| a) Uji Asumsi Klasik .....                         | 54 |
| a. Uji Normalitas .....                            | 54 |
| b. Uji Multikolinieritas .....                     | 54 |
| c. Uji Heteroskedastitas .....                     | 55 |
| b) Analisis Regresi Linier Berganda .....          | 55 |

|   |           |
|---|-----------|
| I. Uji Hipotesis .....                                    | 56        |
| 1. Uji t (parsial).....                                   | 56        |
| 2. Uji F (simultan) .....                                 | 57        |
| J. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....       | 58        |
| <br><b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>              | <b>59</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....                   | 59        |
| B. Gambaran Umum Responden.....                           | 63        |
| C. Analisis Data Hasil Penelitian .....                   | 65        |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif.....                     | 65        |
| a. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Pajak .....       | 67        |
| b. Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran .....          | 69        |
| c. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 71        |
| d. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan.....           | 73        |
| 2. Analisis Statistik Inferensial .....                   | 75        |
| a. Uji Asumsi Klasik .....                                | 75        |
| 1) Uji Normalitas .....                                   | 76        |
| 2) Uji Multikolinearitas.....                             | 76        |
| 3) Uji Heteroskedastisitas .....                          | 77        |
| b. Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....              | 78        |
| c. Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....         | 79        |
| D. Pengujian Hipotesis .....                              | 80        |
| 1. Uji Simultan (Uji F).....                              | 80        |
| 2. Uji Parsial (Uji t).....                               | 82        |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian .....                      | 84        |
| <br><b>BAB V PENUTUP.....</b>                             | <b>90</b> |
| A. Kesimpulan.....  | 90        |
| B. Saran .....  | 91        |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                           | <b>92</b> |
| <br><b>LAMPIRAN.....</b>                                  | <b>96</b> |





## DAFTAR TABEL

| No | Judul  | Halaman |
|----|--|---------|
| 1  | Daftar objek dan tunggakan PKB .....                         | 3       |
| 2  | Penelitian Terdahulu .....                                   | 13      |
| 3  | Definisi Operasional Variabel.....                           | 41      |
| 4  | Skala Likert .....   | 48      |
| 5  | Hasil Uji validitas variabel sanksi pajak.....               | 50      |
| 6  | Hasil Uji validitas variabel kesadaran wajib pajak .....     | 50      |
| 7  | Hasil Uji validitas variabel kualitas pelayanan .....        | 51      |
| 8  | Hasil Uji validitas variabel kepatuhan wajib pajak.....      | 51      |
| 9  | Hasil Uji reliabilitas.....                                  | 53      |
| 10 | Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....       | 63      |
| 11 | Karakteristik responden berdasarkan usia.....                | 63      |
| 12 | Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ..... | 64      |
| 13 | Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan .....    | 64      |
| 14 | Karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan .....    | 65      |
| 15 | Kategori skor berdasarkan kategori jawaban responden.....    | 67      |
| 16 | Distribusi Frekuensi variabel sanksi pajak.....              | 68      |
| 17 | Distribusi Frekuensi variabel kesadaran wajib pajak.....     | 70      |
| 18 | Distribusi Frekuensi variabel kualitas pelayanan.....        | 72      |
| 19 | Distribusi Frekuensi variabel kepatuhan wajib pajak .....    | 74      |
| 20 | Hasil Uji Normalitas.....                                    | 75      |
| 21 | Hasil Uji Multikolinearitas .....                            | 76      |
| 22 | Hasil Uji Glejser.....                                       | 77      |
| 23 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                      | 78      |
| 24 | Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....                  | 80      |
| 25 | Hasil Uji Simultan (Uji F) .....                             | 81      |
| 26 | Hasil Uji Parsial (Uji t) .....                              | 82      |



## DAFTAR GAMBAR

| No | Judul                            | Halaman |
|----|----------------------------------|---------|
| 1  | Kerangka Konseptual .....        | 33      |
| 2  | Model Hipotesis .....            | 35      |
| 3  | Struktur Organisasi SAMSAT ..... | 62      |





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sumber utama penerimaan negara terbesar di Indonesia adalah pajak, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Dalam pelaksanaan pembangunan dibutuhkan dana yang tidak sedikit dan ditopang melalui penerimaan pajak (<http://bppk.kemenkeu.go.id>). Menurut S.I Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2011:1) pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Di Indonesia terdapat 2 jenis pajak berdasarkan lembaga pemungut yaitu pajak daerah dan pajak pusat. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya, contoh: Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Pertambahan Nilai Atas Barang Mewah (PPNBM). Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah provinsi maupun daerah kabupaten/ kota dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing masing. Pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak, dan pajak kabupaten/ kota terdiri dari 11 jenis pajak Siti Resmi (2011:8).

Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur sudah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Peraturan Daerah tersebut menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar didaerah. Dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor tentunya semua wajib pajak kendaraan bermotor memerlukan fasilitas yang nyaman dan sistem pembayaran yang mudah, untuk itu pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang baik.

Seiring dengan kondisi masyarakat yang semakin modern dengan tingkat rutinitas yang semakin padat. Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berbagai program layanan inovasi diterbitkan oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur. Inovasi layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, terutama kewajiban perpajakan pembayaran Pajak kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap setahun sekali. Berbagai bentuk layanan inovasi yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur tentunya memiliki cara serta keunggulan di masing-masing daerah seperti Kota Malang.



**Tabel 1. Data Objek PKB dan Tunggakan PKB**

| Tahun Pajak | Jumlah Objek Pajak |        | Tunggakan (Rp) |
|-------------|--------------------|--------|----------------|
|             | Roda 2             | Roda 4 |                |
| 2014        | 341.598            | 91.678 | 3.671.574.218  |
| 2015        | 352.954            | 95.557 | 6.177.895.976  |
| 2016        | 359.593            | 99.356 | 8.827.875.500  |

*Sumber: UPT SAMSAT, diolah penulis (2018)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Kota Malang merupakan salah satu kota yang ada di provinsi Jawa Timur dengan jumlah penggunaan kendaraan bermotor cukup besar. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kendaraan yang terus meningkat. Dilihat dari kategori jenis sepeda motor yang berada di Kota Malang pada tahun 2014 jumlah kendaraan roda dua mencapai 341.598 kendaraan dan jumlah kendaraan roda empat mencapai 91.678. Penambahan kendaraan cenderung bertambah, pada tahun 2015 jumlah kendaraan roda dua 352.954 kendaraan dan jumlah kendaraan roda empat sebesar 95.557. Pada tahun 2016 jumlah kendaraan roda dua mencapai 359.593 kendaraan, sedangkan jumlah kendaraan roda empat mencapai 99.356 kendaraan.. Masyarakat Kota Malang memanfaatkan kendaraan bermotor dalam menunjang kegiatannya. Pemanfaatan kendaran bermotor ini tentunya meningkatkan pertumbuhan jumlah pengguna kendaraan bermotor.

Peningkatan jumlah penggunaan kendaraan bermotor diharapkan akan berpengaruh positif terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, SAMSAT Kota malang mempunyai berbagai pelayanan pajak

kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Yunita selaku Kasubag Tata Usaha di SAMSAT Kota Malang, beliau mengatakan bahwa SAMSAT Kota Malang memiliki 5 layanan antara lain: SAMSAT Induk, SAMSAT Keliling, SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT *Drive-thru*, dan SAMSAT *Corner*. SAMSAT Induk yang juga ada sistem pembayarannya dengan *drive-thru* berada di Sukun, sedangkan layanan unggulan yang lainnya berada ditempat-tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat karena berada di wilayah yang sering di kunjungi dan dilewati oleh masyarakat. Sehingga diharapkan masyarakat lebih sadar dan lebih patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

SAMSAT Kota Malang sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggaraan pelayanan, kinerja aparat, dan mekanisme kerja yang ada. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. (malangkota.bps.go.id). Menurut Kotler dalam Lukman (2000:153) kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Kualitas kinerja pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya menurut Sony dan Rahayu (2006:10). Kepatuhan mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban perpajakannya ataupun melaksanakan hak perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2009:138). Untuk itu kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya sangat penting, karena apabila banyak wajib pajak yang patuh maka pembangunan di negara Indonesia ini akan berjalan dengan baik dan rakyat akan hidup sejahtera.

Kepatuhan wajib pajak dibidang perpajakan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah adanya sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan juga pelayanan pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih kurang, hal itu dibuktikan dengan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang terus bertambah dari tahun ke tahun. Pada tahun 2014 jumlah tunggakan sebesar Rp.3.671.574.218, pada tahun 2015 jumlah tunggakan sebesar Rp. 6.177.895.976, sedangkan pada tahun 2016 jumlah tunggakan meningkat menjadi sebesar Rp. 8.827.875.500. Dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan agar masyarakat lebih patuh dan disiplin dalam membayar pajak, Mardiasmo (2009:57) menyatakan bahwa sanksi pajak

merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Selain dengan adanya sanksi pajak yang akan membuat wajib pajak patuh, juga diperlukan adanya kesadaran dari wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan mardiasmo (2009). Kenaikan sanksi administrasi merupakan hal yang paling ditakuti oleh wajib pajak, karena jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak menjadi berlipat ganda. Dilansir dari suryamalang.com pada tanggal 4 Januari 2017 terjadi keramaian di SAMSAT Sukun yang dipadati oleh wajib pajak kendaraan bermotor terkait dengan kenaikan biaya administrasi, sehingga wajib pajak segera membayarkan pajak kendaraan bermotornya sebelum jatuh tempo. Apabila bila biaya administrasi mengalami kenaikan, maka sanksi administrasi yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak (WP) yang tidak membayar pajak tepat waktu akan lebih besar. Kenaikan biaya administrasi diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya.

Di Indonesia masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang arti dan manfaat pajak, hal itu menimbulkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak tergolong rendah. Hal itu terlihat dari minimnya jumlah wajib pajak orang pribadi ataupun badan yang membayar dari 238 juta jumlah penduduk Indonesia, hanya 7 juta penduduk yang taat pajak sehingga

menyebabkan penerimaan negara kurang optimal ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Oleh karena itu pemerintah perlu mengadakan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat terutama masyarakat awam yang kurang memahami apa arti dan manfaat dari pajak itu sendiri bagi masyarakat. Dari hasil sosialisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan juga memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Layanan-layanan unggulan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Malang itu merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kota malang. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui layanan inovasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT bertujuan agar Wajib Pajak lebih sadar dan patuh akan kewajiban perpajakannya. Selain itu dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan agar wajib pajak yang melanggar maupun yang akan melanggar peraturan perpajakan lebih jera dan enggan untuk melakukan pelanggaran perpajakan. Harapannya adalah penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor dapat diperoleh secara optimal. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, peneliti ingin mengetahui **“PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MALANG”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya diatas, maka rumusan-rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang?
2. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang?
4. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang dalam konteks bersama?

## **C. Tujuan Penelitian**

Setelah dirumuskan permasalahan, selanjutnya tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang dalam konteks bersama

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca, pihak-pihak lain yang berkepentingan serta memberikan kontribusi :

1. Kontribusi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran didalam dunia perpajakan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat diperbaharui dan dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang agar dapat meningkatkan kepatuhan terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang yang sehubungan dengan pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor.



## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih memperjelas rincian dari hasil penelitian ini, akan disajikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum penyusunan penelitian skripsi yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kontribusi penelitian.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan empiris penelitian terdahulu, tinjauan teoritis yang berkaitan dengan judul dan masalah yang dibahas dalam penelitian, serta perumusan hipotesis penelitian.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variable penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV          HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian meliputi penyajian data dan analisis data yang diperoleh selama penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah dengan alternatif penyelesaian

## **BAB V        PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan dan hasil selama penelitian serta saran yang akan diuraikan sesuai dengan kesimpulan yang didapatkan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kepuasan sudah banyak dilakukan sebelumnya. Adanya penelitian terdahulu akan lebih membantu peneliti untuk dapat dijadikan sebagai referensi dan juga sebagai perbandingan untuk mempermudah peneliti dalam mengambil keputusan untuk menentukan variabel-variabel penelitian, pengumpulan data, metode analisis, serta menentukan hipotesis awal (sementara). Terdapat empat penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam skripsi ini antara lain:

Zulfikar (2015) yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ), Pengetahuan Pajak ( $X_2$ ), Sanksi Pajak ( $X_3$ ), sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif.

Silalahi (2014) yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Madya Malang)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan pajak (X) sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ), Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ), dan Penerimaan Pajak ( $Y_3$ ). Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Erza (2016) yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif.

Zulistiyowati (2015) yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kab. Lamongan)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (X). sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan ( $Y_1$ ) dan Kepatuhan ( $Y_2$ ). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif.

**Tabel 2. Ringkasan Penelitian Terdahulu**

| <b>Nama / Judul Penelitian</b>   | <b>Variabel Penelitian</b>   | <b>Hasil Penelitian</b>  | <b>Persamaan</b>  | <b>Perbedaan</b>   |
|--|--|--|---|--|
| Zulfikar (2015) / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak               | $X_1$ = Kesadaran Wajib Pajak, $X_2$ = Pengetahuan Pajak, $X_3$ = Sanksi Pajak, $Y$ = Kepatuhan Wajib pajak  | Variabel $X_1, X_2, X_3$ yang diteliti secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap $Y$ .   | Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kepatuhan pajak | Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah waktu penelitian dan variabel penelitian.                                     |
| Silalahi (2014) / Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak | $X$ = Kualitas Pelayanan $Y_1$ = Kepuasan Wajib Pajak $Y_2$ = Kepatuhan Wajib Pajak $Y_3$ = Penerimaan Pajak | Variabel $X$ yang diteliti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel $Y_1, Y_2, Y_3$ | Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak            | Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian dan waktu penelitian |
| Erza (2016) / Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak                                      | $X_1$ = Kompetensi Fiskus $X_2$ = Kualitas Pelayanan $Y$ = Kepuasan Wajib Pajak                              | Variabel $X_1$ dan $X_2$ yang diteliti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel $Y$ | Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan                                      | Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian, waktu penelitian, dan lokasi penelitian                     |

| Nama / Judul Penelitian   | Variabel Penelitian  | Hasil Penelitian   | Persamaan  | Perbedaan   |
|---|--|--|--|---|
| Zulistyo (2015) / Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | X= Kepercayaan<br>Y <sub>1</sub> = Kepuasan<br>Y <sub>2</sub> = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Variabel X yang diteliti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y <sub>1</sub> dan Y <sub>2</sub> | Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan WP kendaraan bermotor sebagai objek penelitian dan sama-sama menggunakan variabel kepatuhan pajak | Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah waktu penelitian dan lokasi penelitian |

sumber: diolah oleh peneliti, 2018

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Pajak

#### a. Pengertian Pajak dan Unsur Pajak

Pengertian pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) mengemukakan bahwa pajak ialah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian pajak menurut Andriani dalam Rahayu (2010:22) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut

peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum negara.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran dari rakyat kepada Negara : yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan undang-undang : pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

#### **b. Fungsi pajak**

Ada dua fungsi pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1), yaitu:

- a. Fungsi *budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi



### c. Jenis Pajak

#### a. Menurut golongannya

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

#### b. Menurut sifatnya

- 1) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- 2) Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Penjualan Atas Barang Mewah.

#### c. Menurut lembaga pemungutnya

- 1) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

- 2) Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

#### **d. Sistem Pemungutan Pajak**

##### *1. Official assessment system*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

##### *2. Self assessment system*

suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

##### *3. With holding system*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan).

## **2. Pajak Daerah**

### **a. Pengertian Pajak Daerah**

Pengertian pajak daerah menurut Darwin (2010:68) mengemukakan bahwa pajak daerah ialah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerimaan pajak daerah digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan

peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik.

Pengertian pajak daerah menurut Halim dalam Soemitro (2001:143) merupakan iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan Negara dari sektor partikelir kepada sector pemerintah) dengan tiada mendapat timbal balik yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

#### **b. Kriteria Umum Pajak Daerah**

##### **a) Kecukupan dan Elastisitas**

persyaratan pertama untuk sumber pendapatan adalah dimana sumber tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya pelayanan yang akan dikeluarkan. Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan tidaklah statis, biaya tersebut meningkat karena berbagai alasan. Faktor inflasi dapat mendorong biaya dan sering kali tidak proporsional kenaikannya apabila pelayanan pemerintah daerah bersifat padat karya sedangkan tingkat upah di sektor pemerintah meningkat melebihi dari kenaikan tingkat inflasi.

Paling tidak dari sudut pemerintah dikehendaki agar pajak-pajak tersebut menunjukan elastisitasnya, yakni kemampuan untuk menghasilkan tambahan pendapatan agar dapat menutup tuntutan yang sama akan kenaikan pengeluaran pemerintah. Elastisitas itu sendiri merupakan kualitas suatu sumber pajak yang penting. Elastisitas juga

dengan mudah dapat diukur dengan membandingkan hasil penerimaan selama beberapa tahun dengan perubahan indeks harga, penduduk atau produk nasional bruto (PNB).

b) Keadilan

Kriteria utama yang kedua adalah keadilan. Menurut Davey (1988:43) terdapat 3 dimensi keadilan dalam hal perpajakan daerah. Pertama, keadilan secara vertikal yaitu hubungan dalam pembebanan pajak atas tingkat pendapatan yang berbeda-beda. Kedua, keadilan secara horizontal yaitu hubungan pembebanan pajak dengan sumber pendapatan. Ketiga, keadilan secara geografis yaitu pembebanan pajak harus adil antar penduduk di berbagai daerah. Masyarakat seharusnya tidak dibebani pajak lebih berat hanya karena mereka bertempat tinggal disuatu daerah tertentu seperti misalnya mereka tinggal di perbatasan kota.

c) Kemampuan Administratif

Sumber pendapatan berbeda-beda dalam jumlahnya, sangat memerlukan integritas dan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam administrasinya. Untuk menilai suatu pajak pendapatan yang berjenjang atas gaji pegawai memerlukan lebih banyak ketelitian.

d) Kesepakatan Politis

Kemauan politis diperlukan dalam mengenakan pajak, menetapkan struktur tarif, memutuskan siapa yang harus membayar dan bagaimana

pajak tersebut ditetapkan, memungut pajak secara fisik, dan memaksakan sanksi terhadap para pelanggar.

### **c. Jenis dan Objek Pajak Daerah**

Menurut Mardiasmo (2011:13) pajak daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten / kota.

#### **a. Pajak provinsi, terdiri dari:**

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- 4) Pajak Air Permukaan
- 5) Pajak Rokok

#### **b. Pajak kabupaten/kota, terdiri dari:**

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak Restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Sarang Burung Walet
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

## 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

### d. Pajak Kendaraan Bermotor

Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan pengertian kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. (Pahala, 2010:175)

#### 1. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok yaitu:

##### a) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB)

NJKB ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat. NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum pada minggu pertama bulan Desember tahun pajak sebelumnya.

- b) Bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.
- c) Berat kotor atau berat bersih kendaraan bermotor (*gross weight/ net weight*)
- d) Kekuatan mesin (*horse Power*)
- e) Pemilikan (*ownership*)
- f) Kapasitas tempat duduk (*seat capacity*)
- g) Jenis kendaraan (*type*)

## 2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor menurut Samudra (1995:148-149) antara lain yaitu:

- a) Kendaraan bermotor ialah kendaraan yang digerakkan oleh motor, yang dihidupkan oleh generator, gas, arang, atau oleh motor yang memakai bahan bakar minyak tanah dan bensin.
- b) Segala kendaraan bermotor lainnya yang tidak digerakkan oleh motor yang semata-mata memakai bensin sebagai bahan bakar.
- c) Kendaraan bermotor yang digerakkan oleh motor yang semata-mata menggunakan bensin sebagai bahan pembakar, yang mempunyai berat total yang diijinkan seberat 3.500 kg atau lebih.
- d) Kereta tambahan (kereta gandengan) dari kendaraan bermotor.

## 3. Subjek Pajak dan Wajib Pajak PKB

Subjek pajak menurut Pahala, Marihot (2010:182) adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib



pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.

#### 4. Tarif PKB

Tarif PKB menurut Pahala, Marihot (2010:186) dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- a) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).
- b) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah 2% (dua persen) paling tinggi 10% (sepuluh persen). Pajak progresif untuk kepemilikan kedua dan seterusnya dibedakan menjadi kendaraan roda kurang dari empat dan kendaraan roda empat atau lebih. Sebagai contoh orang pribadi atau badan yang memiliki satu kendaraan bermotor roda dua, satu kendaraan roda tiga, dan satu kendaraan roda empat. Masing-masing diperlukan sebagai kepemilikan pertama sehingga tidak dikenakan pajak progresif.
- c) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan atau alamat yang sama. Untuk Tarif PKB untuk kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI. Pemerintah daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen). Adapun tariff PKB untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen). Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah.

Hasil penerimaan dari pajak kendaraan bermotor harus dibagihasil kepada kabupaten/ kota kedalam provinsi yang bersangkutan, dengan pembagian sebesar 70% untuk provinsi dan 30% untuk kabupaten/kota. Bagi hasil penerimaan tersebut kepada pemerintah kabupaten atau kota dilaksanakan



berdasarkan asas potensi antar daerah dan asas pemerataan.

### 5. Perhitungan PKB

Besaran pokok PKB yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tariff pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, menurut Pahala, Marihot (2010:186) perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

### 3. Kepatuhan

#### a. Pengertian Kepatuhan Perpajakan

Menurut Harjo, Dwikora (2012:67) kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan dibagi menjadi dua macam yaitu:

##### a) Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.

Contoh: menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu. Karena ketentuan batas waktu penyampaian SPT tahunan paling lama adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak, jika wajib pajak menyampaikan SPT Tahunannya sebelum batas waktu yang ditentukan berarti wajib pajak telah memenuhi kepatuhan formal.

##### b) Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (pada hakekatnya) memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa perundang-undangan perpajakan.

Contoh: mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan baik, benar (jujur), dan lengkap.

### **b. Kepatuhan Wajib pajak**

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah sikap patuh dan taat pada ajaran atau aturan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan menurut Erard dan Feinstin dalam buku Devano, Sony dan Rahayu (2006:110-111) mengatakan bahwa kepatuhan pajak adalah menggunakan teori psikologi yaitu sebagai rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan bebas pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Menurut Norman D. Nowak dalam Siti Kurnia Rahayu (2009:138), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a) Wajib Pajak (WP) paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan ialah suatu perilaku taat dan patuh terhadap hukum dan aturan yang berlaku serta menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya secara benar

### **c. Identifikasi Kepatuhan Pajak**

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2009:139),

kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan surat pemberitahuan.
- c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Erard dan Feinstin menggunakan teori psikolog dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. (Chaizi Nasuha)

#### **d. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Widi Widodo (2010:8) faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain yaitu:

- a) Pengaruh Moralitas  
Pengaruh moralitas ialah motivasi yang muncul pada wajib pajak atas kemauan dan keyakinan untuk berpartisipasi kepada Negara dengan membayar pajak yang dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak. Moralitas merupakan salah satu aspek dalam kepatuhan pajak, beberapa yang mendasari faktor moralitas yaitu demografis, kebanggaan nasional, partisipasi warga Negara, kepercayaan, otonomi daerah, kondisi ekonomi, dan sistem perpajakan.
- b) Pengaruh Budaya  
Faktor pengaruh budaya dalam hal maksudnya ialah keseluruhan interaksi formal dan informal dalam suatu institusi yang menghubungkan sistem perpajakan nasional dengan wajib pajak dimana secara historis melekat pada budaya nasional, termasuk ketergantungan dan ikatan yang terbentuk akibat interaksi yang berkelanjutan.
- c) Pengaruh Agama  
Indonesia terdapat beberapa aliran agama, namun bukan berarti perbedaan keyakinan dapat memecah belah masyarakat Indonesia. Toleransi antar umat beragama merupakan hal yang sangat penting dan dalam hal pemungutan pajak tidak ada kaitannya dengan agama yang dianut.
- d) Pengaruh Pendidikan

Pengaruh pendidikan yang terdapat dalam diri seseorang mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam hal kesadaran membayar pajak karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula kesadarannya dalam membayarkan pajaknya. Dengan pendidikan yang tinggi maka akan mengerti manfaat atas pajak dan perolehan pajak yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Dari beberapa faktor yang telah disebutkan diatas adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah:

a) Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2009), sanksi pajak adalah suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi merupakan suatu hal yang diperlukan agar peraturan dan undang-undang yang sudah ada tidak dilanggar, karena peraturan atau undang-undang itu sendiri merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Menurut Resmi (2009) ada tiga macam sanksi administrasi yaitu:

- 1) Denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban pelaporan/penyampaian SPT.
- 2) Bunga merupakan sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran kewajiban pembayaran pajak.

- 3) Kenaikan merupakan sanksi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayarkan karena melanggar ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang.

Menurut Tjahjono dan Husein (2005) sanksi pidana dibagi menjadi tiga, yaitu denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara. Sanksi administrasi / pidana ditujukan kepada siapa wajib pajak yang tidak mematuhi atau memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pengenaan sanksi tersebut diduga dapat membuat wajib pajak mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Hubungan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini dapat dikatakan sangat berkaitan. Karena sesuai dengan hal yang telah dijelaskan di atas dimana dengan adanya sanksi tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Penelitian ini variabel sanksi perpajakan diukur dengan indikator sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiyanto (2014) antara lain kedisiplinan sanksi pajak, ketegasan sanksi pajak, implementasi sanksi, dan kesesuaian sanksi dengan undang-undang.

- b) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Menurut Gozali dalam Sapriadi (2013:10) kesadaran adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu yang sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati

nurani yang tulus dan ikhlas. Karena semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery dalam Susilawati, 2013:348). Menurut Nugroho dalam Sapriadi (2013:10) kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada hakekatnya kesadaran wajib pajak ditekankan pada kerelaan wajib pajak untuk memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu sesuai dengan jumlahnya.

Menurut Nurmantu (2003:98) sangat diperlukan adanya motivasi, penerangan, penyuluhan, pendidikan sejak dini, serta langkah keteladanan kepada wajib pajak, selain itu juga perlu diimbangi oleh penerapan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga dengan adanya hal itu dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak tentang fungsi pajak sebagai alat pembangunan daerah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2013) yaitu wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan, ketepatan dalam membayar pajak yang terutang,



pembayaran pajak sebagai pendapatan Negara, kewajiban membayar pajak dan membayar pajak tanpa paksaan.

c) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan merupakan suatu cara melayani dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang. Sedangkan pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik. Reformasi pelayanan publik harus dijawab dengan kesiapan pemerintah dalam melakukan inovasi penyelenggaraan layanan. Dalam pandangan Osborne dan Plastrik (2000:12-17) harus dijawab dengan melakukan pembaruan pemerintah. Pembaruan adalah menciptakan organisasi dan sistem pemerintahan yang terus menerus berinovasi, yang secara kontinyu memperbaiki kualitas. Inovasi layanan merupakan kunci penyelenggaraan pelayanan. Karena itu, dibutuhkan komitmen dari pemerintah dalam mencari dan menemukan terobosan-terobosan baru dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang adil, efektif, dan efisien.

Menurut Dwiyanto (2010:17-18) terjadinya pergeseran peran pemerintah, korporasi, dan satuan sosial ekonomi lainnya dalam penyelenggaraan barang dan jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat maka mendefinisikan pelayanan publik sebagai pelayanan pemerintah menjadi tidak tepat. Mendefinisikan pelayanan publik tidak lagi dapat

ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaraannya, yaitu pemerintah dan swasta. Pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaraannya atau sumber pembiayaan semata.

Dalam waluyo (2007:128) Crosby, Lethimen, dan Wyckoff mendefinisikan tentang kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang untuk mengukur derajat keunggulan yang ingin dicapai sehingga harus dilakukan control secara terus-menerus untuk mencapai keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Montgomery dalam Supratmo (2007:132) kualitas ialah produk berupa barang maupun jasa yang dikatakan bermutu oleh seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan.

Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang diterima lebih besar daripada yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, jika sebaliknya maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Boediono (2003:114) yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan



prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya ialah salah satu bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik misalnya gedung, gudang, dan lain-lain, perlengkapan dan peralatan yang digunakan misalnya teknologi, serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability* (keandalan)

Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.

3) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain: komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

4) *Responsiveness* (daya tanggap)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

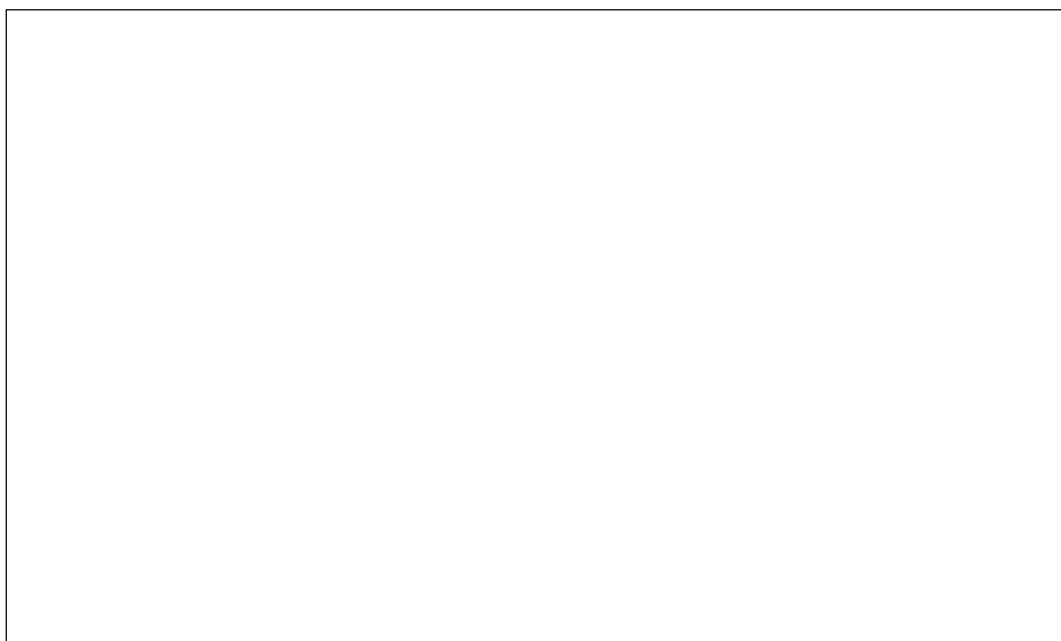
5) *Emphaty* (empati)

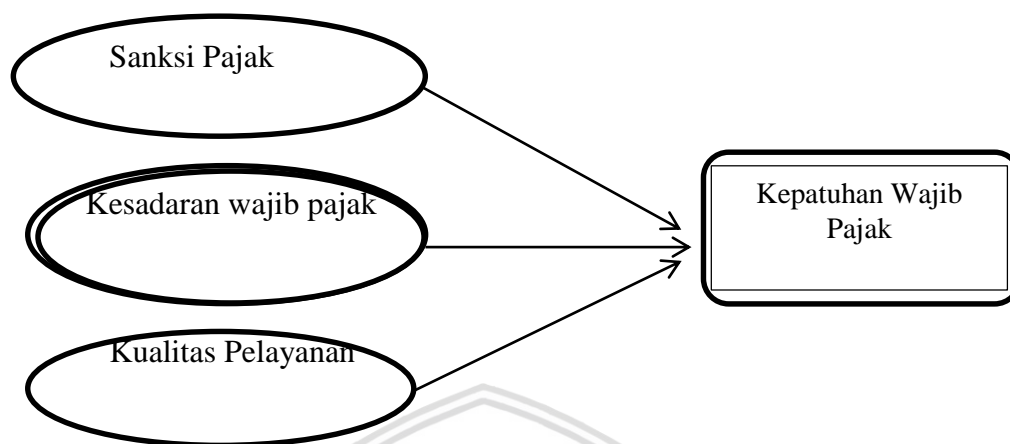
Suatu hal yang harus dilakukan dengan cara memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

### **C. Model Konseptual**

Penelitian model konsepsi dapat menggambarkan suatu fenomena dengan jelas dan mudah dimengerti mengenai sesuatu yang akan diteliti. “Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas” menurut Nazir (2005:123).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu: sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Dengan penjelasan tersebut dapat dibuat model kerangka konsep sebagai berikut:





Gambar 1 : Model Konseptual

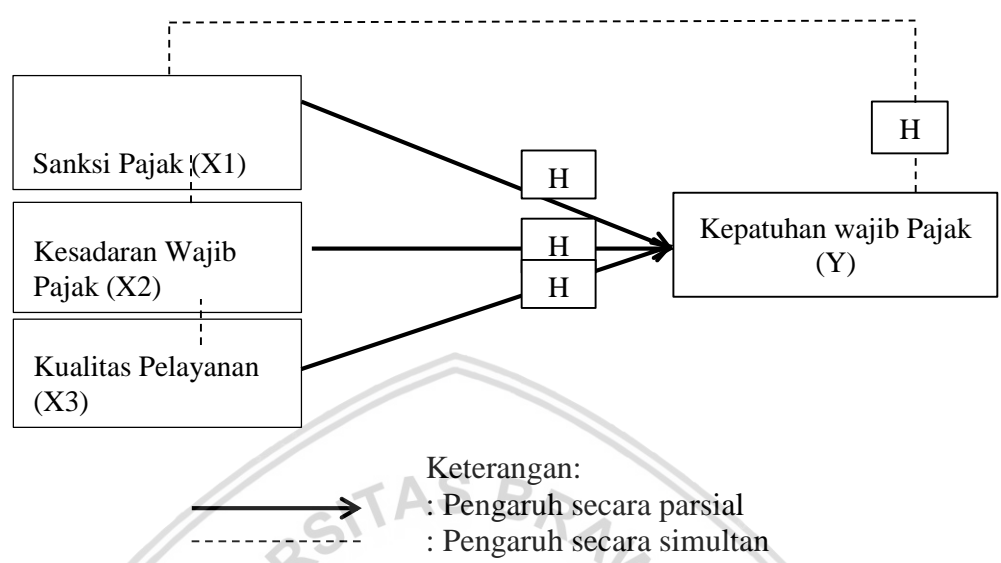
*Sumber: Data diolah, 2018*

#### D. Hipotesis Penelitian

Menurut Nazir (2005:151) hipotesis tidak lain dari jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang dicari atau yang ingin dipelajari. Sesuai dengan penjelasan tersebut peneliti merumuskan beberapa hipotesis yaitu:

- Terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Terdapat pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan perumusan hipotesis, maka dibuat model hipotesis seperti gambar 2:



**Gambar 2. Model hipotesis**  
*Sumber: Data diolah, 2018*



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ialah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah merupakan kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti penelitian itu dapat dinalar oleh akal manusia, untuk empiris sendiri berarti penelitian itu dapat diamati oleh indera manusia, dan sistematis artinya proses penelitian harus menggunakan langkah yang logis. Sugiyono (2016:31) mengatakan bahwa meneliti adalah mencari data yang teliti/akurat. Data yang diperoleh dari penelitian harus valid, valid berarti data yang diperoleh menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode model regresi berganda dengan pendekatan kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif adalah cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah yang dihadapi dan dilakukan secara hati-hati dan sistematis, dan data-data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka, menurut Nasehudin, Toto Syatori dan nanang gozhali (2012:68). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian penjelasan (eksplanatif) yang bersifat umum.

Metode kuantitatif dinamakan metode traditional, metode *positivistic*, *scientific*, dan *discovery*. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ialah tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang valid dan akurat. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah pada kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Malang yang beralamat di Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Malang.

Peneliti memilih tempat penelitian di SAMSAT Kota Malang karena jumlah kendaraan di Kota Malang cukup banyak, berdasarkan data dari statistik Kota Malang pada tahun 2014 mencapai 411.568 kendaraan dan pada tahun 2015 terjadi penambahan sebanyak 19.009 unit, akan tetapi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dengan pembayaran pajak bermotor tidak sama, sehingga perlu dilakukan kajian untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

## **C. Variabel dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel**

Sugiyono (2016:38) menyatakan bahwa variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian untuk ditarik kesimpulannya. Menurut Kidder (1981) dalam sugiyono (2016:38) variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti

mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dirumuskan bahwa variabel penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan dengan mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, berguna untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a) *Independent* variabel atau variabel bebas

Menurut Sugiyono (2016:39) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas atau *independent* variabel pada penelitian ini adalah sanksi pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan pajak ( $X_3$ ).

b) *Dependent* variabel atau variabel terikat

Menurut Sugiyono (2016:39) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini *dependent* variabel atau variabel terikat yaitu kepatuhan ( $Y$ ). data informasi kepatuhan yang dimaksud adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjelasan konsep dari masing-masing variabel terhadap indikator dalam penelitian ini. Berikut ini adalah



definisi operasional variabel yang dijelaskan dalam penelitian ini, yaitu:

a) Sanksi Pajak ( $X_1$ )

Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak karena telah terbukti melakukan perbuatan melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sanksi pajak dalam penelitian ini dapat diukur dengan :

- a. Kedisiplinan sanksi pajak.
- b. Ketegasan sanksi pajak.
- c. Implementasi sanksi pajak.
- d. Kesesuaian sanksi dengan undang-undang.

b) Kesadaran wajib pajak ( $X_2$ )

Kesadaran pajak adalah kerelaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk rela berkontribusi dana dengan cara membayar pajak terutang. Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini dapat diukur dengan:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Ketepatan dalam membayar pajak yang terutang.
- c. Pembayaran pajak sebagai pendapatan daerah.
- d. Kewajiban membayar pajak.
- e. Membayar pajak tanpa paksaan.

c) Pelayanan pajak ( $X_3$ )

Pelayanan perpajakan adalah suatu cara fiskus melayani,

membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak pajak. Kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap wajib pajak yang membayarkan pajaknya. Pelayanan pajak dalam penelitian ini dapat diukur dengan:

- a. Pelayanan fiskus yang memadai dan memiliki kemampuan.
  - b. Pelayanan fiskus yang memadai dan memiliki pengetahuan dan pengalaman.
  - c. Keramahan pelayanan fiskus sebagai pelayan publik.
  - d. Adanya fasilitas yang memadai.
- d) Kepatuhan wajib pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak adalah rasa taat dan patuh terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan sebagai wajib pajak berada dalam keadaan tahu, mengerti, bertanggung jawab, dan tidak merasa dipaksa dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini dapat diukur dengan:

- a. Kesiediaan wajib pajak dalam membayar pajak.
- b. Membayar pajak pada tempat yang ditentukan.
- c. Wajib pajak membayar tepat waktu.
- d. Wajib pajak membayar pajak sesuai besaran pajak terutang.
- e. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak.

**Tabel 3 Definisi Operasional Variabel**

| Variabel                                | Indikator  | Item   | Sumber           |
|---|--|--|------------------|
| Sanksi Pajak (X <sub>1</sub> )          | Kedisiplinan Sanksi Pajak                              | 1) Pemberian sanksi untuk kedisiplinan.  | Ardiyanto (2014) |
|   | Ketegasan sanksi pajak                                 | 2) Sanksi tegas untuk setiap pelanggaran.  |                  |
|   | Implementasi sanksi                                    | 3) Implementasi sanksi untuk menghukum wajib pajak   |                  |
|   | Kesesuaian sanksi dengan undang-undang                 | 4) Sanksi diberikan sesuai dengan undang-undang  |                  |
| Kesadaran Wajib Pajak (X <sub>2</sub> ) | Kesadaran terhadap peraturan dan fungsi membayar pajak | 1) Memahami peraturan perundang-undangan perpajakan.<br>2) Ketepatan membayar pajak yang terutang.<br>3) Pembayaran pajak sebagai pendapatan daerah.<br>4) Kewajiban membayar pajak.<br>5) Membayar pajak tanpa paksaan. | Anggraeni (2013) |

| Variabel                  | Indikator                                      | Item   | Sumber                            |
|---------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) | Kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak | 1) Kemampuan fiskus dalam melayani wajib pajak.<br>2) Pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak.<br>3) Keramahan fiskus dalam melayani wajib pajak.<br>4) Pelayanan fiskus sesuai jam kerja<br>5) Adanya fasilitas yang memadai | Susilawati (2013)                 |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Pembayaran PKB                                 | 1) Wajib pajak bersedia membayar Pajak Kendaraan Bermotor.<br>2) Membayar ditempat yang telah ditentukan.<br>3) Membayar pajak tepat waktu.<br>4) Membayar pajak sesuai besaran terutang.<br>5) Tidak memiliki tunggakan pajak.                                  | Nazir (2010),<br>Ardiyanto (2014) |

Sumber: Data diolah, 2018

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi menurut sugiyono (2016:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek dalam penelitian, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

### 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2016:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2011: 122). Peneliti menggunakan *nonprobability sampling* dikarenakan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang berada di Kota Malang tidak

diketahui secara pasti serta keterbatasan waktu peneliti. Menurut Sugiyono (2011: 124), sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu Wajib Pajak yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti saat melakukan penelitian, bila dipandang Wajib Pajak yang kebetulan ditemui itu cocok maka dapat digunakan sebagai sumber data dalam penelitian untuk mengisi angket dari peneliti. Sampel dalam penelitian *accidental sampling* dapat didasarkan pada penilaian peneliti bahwa responden tersebut adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian.

Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui, besarnya sampel dalam penelitian ini di tetapkan berdasarkan Untuk rumus Machin and Champbell dalam Sardin (2014 : 20) berikut ini :

$$Up = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+p}{1-p} \right)$$

$$Up = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+0,33}{1-0,33} \right)$$

$$\begin{aligned} Up &= \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1,33}{0,67} \right) \\ &= \frac{1}{2} \ln(1,985) \\ &= 0,3438 \end{aligned}$$

1. Rumus Iterasi Tahap Pertama :

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U^2 p^2} + 3$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(Up)^2} + 3 \\ &= \frac{(1,64 + 1,96)^2}{(0,3438)^2} + 3 \\ &= \frac{12,96}{0,1175} + 3 \\ &= 113,2978 \\ &= 114 \end{aligned}$$

2. Untuk melakukan Iterasi kedua terlebih dahulu dihitung :

$$U^2p = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+p}{1-p} \right) + \frac{p}{2(n-1)}$$

$$U^2\rho = \frac{1}{2} \ln \left[ \frac{1+\rho}{1-\rho} \right] + \frac{\rho}{2(n-1)}$$

$$\begin{aligned} U^2\rho &= \frac{1}{2} \ln \left[ \frac{1+0,33}{1-0,33} \right] + \frac{0,33}{2(113,2978-1)} \\ &= 0,3428 + 0,0014 \\ &= 0,3442 \end{aligned}$$

3. Iterasi Kedua

$$n = \frac{(Z_\alpha + Z_\beta)^2}{U^2p^2} + 3$$

$$n = \frac{(Z1 - \alpha + Z1 - \beta)^2}{(U\rho)^2} + 3$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,64+1,96)^2}{(0,3442)^2} + 3 \\ &= \frac{12,96}{0,1184} + 3 \\ &= 112,4594 \\ &= 113 \end{aligned}$$

4. Untuk melakukan Iterasi ketiga terlebih dahulu dihitung :

$$U^3p = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+p}{1-p} \right) + \frac{p}{2(n-1)}$$

$$\begin{aligned} U^3\rho &= \frac{1}{2} \ln \left[ \frac{1+0,33}{1-0,33} \right] + \frac{0,33}{2(112,4594-1)} \\ &= 0,3428 + 0,0014 \\ &= 0,3442 \end{aligned}$$

5. Iterasi Ketiga

$$n = \frac{(Z_\alpha + Z_\beta)^2}{U^2p^2} + 3$$

$$n = \frac{(Z1 - \alpha + Z1 - \beta)^2}{(U\rho)^2} + 3$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,64+1,96)^2}{(0,3442)^2} + 3 \\ &= \frac{12,96}{0,1184} + 3 \\ &= 112,4594 \\ &= 113 \end{aligned}$$

Keterangan :

$U_p$  : Standar normal random variabel sesuai dengan nilai tertentu dari koefisien korelasi  $p$

$Z_{1-\alpha}$  : Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$Z_{1-\beta}$  : Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$p$  : Perkiraan harga koefisien Korelasi

$\alpha$  : Kekeliruan tipe II yaitu menerima hipotesis yang seharusnya ditolak (10%)

$\beta$  : Kekeliruan tipe II yaitu menerima hipotesis yang seharusnya diterima (10%)

$\ln$  : Log-e

Berdasarkan rumus di atas, untuk menemukan jumlah sampel pada penelitian ini, diketahui  $p = 0,33$ ,  $\alpha = 0,10$ .  $\beta = 0,05$  oleh karena itu  $Z_{1-\alpha} = 1,64$  dan  $Z_{1-\beta} = 1,96$ . Berdasarkan hasil iterasi kedua dan ketiga menunjukkan angka yang sama yaitu 112,4594 dan 112,4594 atau dibulatkan menjadi 113, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 113 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yaitu responden. Sumber data dalam penelitian ini melalui observasi dan kuisioner yang dijawab oleh responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.



## F. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a) Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi yang dilakukan merupakan observasi secara langsung, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung pengambilan data dengan menggunakan mata untuk keperluan penelitian yang dilakukan di kantor SAMSAT Kota Malang.

### b) Kuisioner

Sugiyono (2016:142) mengatakan bahwa kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti akan mengetahui data pribadi, keadaan, atau pengalaman pribadi seseorang melalui kuisioner. Jumlah kuisioner dalam penelitian ini adalah sesuai dengan jumlah sampel yang digunakan dan responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner sebagai berikut:

#### 1. Menyusun kisi - kisi kuisioner

2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternative jawaban.

Kuisisioner yang digunakan merupakan angket tertutup dengan 5 (lima) alternatif jawaban.

3. Menetapkan skala penelitian

Menurut Sugiyono (2016:93) Skala penilaian jawaban kuisisioner yaitu skala lima kategori dengan metode likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Responden akan diberikan pertanyaan dan memberikan tanggapan dari alternatif jawaban serta diberikan skor sebagai berikut:

**Tabel 4 Skala Likert**

| Alternatif Jawaban  | Skor Pertanyaan |
|---------------------|-----------------|
| Sangat Setuju (SS)  | 5               |
| Setuju (S)          | 4               |
| Netral (N)          | 3               |
| Tidak Setuju (TS)   | 2               |
| Sangat Tidak Setuju | 1               |

*Sumber : Data diolah penulis, 2018*

#### **G. Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Uji validitas dan uji reliabilitas merupakan suatu pengujian instrumenn untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan perangkat lunak berupa *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 23.

### 1. Uji validitas

Menurut sekaran (2016:248), validitas adalah bukti bahwa instrument, proses, teknik, atau proses yang digunakan untuk dipastikan kembali konsep yang dimaksudkan. Kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Tujuan uji validitas adalah untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan berdasarkan ketepatan dan kecermatan suatu instrument.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan alat pengukur berupa korelasi *Pearson Product Moment*. Apabila sampel normal ( $\geq 30$ ), maka untuk menguji validitas kuesioner menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Darmawan, 2013:180). Uji validitas instrumen pada penelitian ini mengacu pada syarat yang ditetapkan menurut Sugiyono (2011:179), yaitu :

1. Jika  $R_{hitung} \geq$  dari 0,30 maka item pernyataan adalah valid
2. Jika  $R_{hitung} \leq$  dari 0,30 maka item pernyataan adalah tidak valid

Berikut adalah hasil uji validitas yang diambil dari 113 responden yang diperoleh dari angket yang disebarkan langsung di lokasi penelitian pada bulan Mei 2018 – bulan Juni 2018 dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 23.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak (X1)**

| No | Item | Syarat<br>( $R_{Tabel}$ ) | Corrected Item-Total<br>Correaltion<br>( $R_{hitung}$ ) | keterangan |
|----|------|---------------------------|---|------------|
| 1  | X1.1 | 0.30                      | 0,364   | Valid      |
| 2  | X1.2 | 0.30                      | 0,646   | Valid      |
| 3  | X1.3 | 0.30                      | 0,565   | Valid      |
| 4  | X1.4 | 0.30                      | 0,689   | Valid      |

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa indikator X1.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,364. Indikator X1.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,646. Indikator X1.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,565. Indikator X1.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,689. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam variabel sanksi pajak (X1) adalah valid.

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)**

| No | Item | Syarat<br>( $R_{Tabel}$ ) | Corrected Item-Total Correaltion<br>( $R_{hitung}$ ) | Keterangan |
|----|------|---------------------------|--|------------|
| 1  | X2.1 | 0.30                      | 0,609  | Valid      |
| 2  | X2.2 | 0.30                      | 0,713  | Valid      |
| 3  | X2.3 | 0.30                      | 0,571  | Valid      |
| 4  | X2.4 | 0.30                      | 0,727  | Valid      |
| 5  | X2.5 | 0.30                      | 0,782  | Valid      |

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa indikator X2.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,609. Indikator X2.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,713. Indikator X2.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,571. Indikator X2.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,727. Indikator X2.5 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,782.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam variabel kesadaran wajib pajak (X2) adalah valid.

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)**

| No | Item | Syarat<br>( $R_{Tabel}$ ) | Corrected Item-Total Correaltion<br>( $R_{hitung}$ ) | keterangan |
|----|------|---------------------------|--|------------|
| 1  | X3.1 | 0.30                      | 0,588  | Valid      |
| 2  | X3.2 | 0.30                      | 0,598  | Valid      |
| 3  | X3.3 | 0.30                      | 0,552  | Valid      |
| 4  | X3.4 | 0.30                      | 0,617  | Valid      |
| 5  | X3.5 | 0.30                      | 0,482  | Valid      |

Sumber: Data primer diolah, 2018

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa indikator X3.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,588. Indikator X3.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,598. Indikator X3.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,552. Indikator X3.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,617. Indikator X3.5 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,482. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam variabel kualitas pelayanan (X3) adalah valid.

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

| No | Item | Syarat<br>( $R_{Tabel}$ ) | Corrected Item-Total Correaltion<br>( $R_{hitung}$ ) | keterangan |
|----|------|---------------------------|--|------------|
| 1  | Y1.1 | 0.30                      | 0,711  | Valid      |
| 2  | Y1.2 | 0.30                      | 0,626  | Valid      |
| 3  | Y1.3 | 0.30                      | 0,673  | Valid      |
| 4  | Y1.4 | 0.30                      | 0,608  | Valid      |
| 5  | Y1.5 | 0.30                      | 0,667  | Valid      |

Sumber: Data primer, diolah, 2018

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa indikator Y1.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,711. Indikator Y1.2 memiliki tingkat koefisien

korelasi sebesar 0,626. Indikator Y1.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,673. Indikator Y.1.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,608. Indikator Y1.5 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,667. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah valid.

Dari semua penjelasan pada variabel sanksi pajak (X1), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid. Maka, item dari keempat variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2010:40) Keandalan (*reability*) suatu pengukuran sejauh mana pengukuran tersebut dilaksanakan tanpa bias (bebas kesalahan – *error free*). Tujuan uji reliabilitas adalah untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan didalam sebuah kuisiomer. Sebuah kuisiomer dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden dari item-item pernyataan dalam kuisiomer menghasilkan data yang sama dan konsisten.

Uji realibilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Sebuah kuesiomer dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 ( $\alpha \geq 0,6$ ). Hasil uji reliabilitas tiap variabel dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

**Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel                   | Syarat | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|----------------------------|--------|------------------|------------|
| 1  | Sanksi Pajak (X1)          | 0,6    | 0,867            | Reliabel   |
| 2  | Kesadaran Wajib Pajak (X2) | 0,6    | 0,798            | Reliabel   |
| 3  | Kualitas Pelayanan (X3)    | 0,6    | 0,852            | Reliabel   |
| 4  | Kepatuhan Wajib pajak (Y)  | 0,6    | 0,821            | Reliabel   |

Sumber: Data primer, diolah (2018)

Berdasarkan pada tabel 8 dapat diketahui bahwa hasil dari *Cronbach's Alpha* variabel sanksi pajak (X1) adalah sebesar 0,867. Variabel kesadaran wajib pajak (X2) sebesar 0,798. Variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,852. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,821, dengan demikian keempat variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

## H. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif dan menggunakan alat statistik yaitu *statistical package for the social sciences* (SPSS). Data akan terlebih dahulu dilakukan analisis statistik deskriptif dan analisis statistic inferensial yang meliputi pengujian dengan uji asumsi klasik sebelum dilakukan pengujian hipotesis .

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum



atau generalisasi (Sugiyono, 2016:147). Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui distribusi frekuensi dari masing - masing item berdasarkan kuisioner yang disebarkan kepada responden. Penyajian data distribusi frekuensi jawaban dalam penelitian ini berupa tabel.

## 2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial merupakan teknik statistic yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi penelitian (Sugiyono, 2016:148). Analisis statistik inferensial dalam penelitian ini meliputi: uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

### a) Uji Asumsi Klasik

Pengujian data dalam penelitian ini terlebih dahulu dengan uji asumsi yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah residual dalam model regresi mengikuti sebaran normal atau tidak (Ghozali, 2016:154). Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorof-Smirnov / Uji K-S. Pada Uji K-S, data dikatakan normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015: 135) .

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel

bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal* (Ghozali, 2016:103). Pendeteksian terhadap multikolonieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dan nilai tolerance, jika nilai VIF  $\geq 10$  dan tolerance  $\leq 0,1$  maka terdapat gejala multikolonieritas yang tinggi, dan begitu pula sebaliknya.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas didalam model regresi dapat diuji dengan menggunakan Uji Glejser, dengan syarat :

- a. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  model dapat dikatakan terbebas dari gejala heteroskedastisitas.
- b. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  didalam model regresi terdapat gejala heteroskedastisitas (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015: 139) .

#### b) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependen. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan

membuat perkiraan nilai  $Y$  atas  $X$  (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015: 158).

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- $\alpha$  : bilangan konstanta
- $X_1$  : besarnya pengaruh sanksi pajak
- $X_2$  : besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak
- $X_3$  : besarnya pengaruh kualitas pelayanan
- $Y$  : kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
- $e$  : faktor gangguan

## I. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (t)

Uji parsial (t) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yakni sanksi pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ), terhadap variabel terikat dalam penelitian ini, yakni kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Uji parsial (t) dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansi pada output *SPSS*.

1.  $H_0$  diterima apabila nilai signifikansi  $\geq 0.05$ , yang artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen

2.  $H_a$  diterima apabila nilai signifikansi  $\leq 0.05$ , yang artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. (Ghozali, 2016:97).

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- a.  $H_o$  : Tidak terdapat pengaruh variabel Sanksi Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

$H_1$  : Terdapat pengaruh Sanksi Pajak ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

- b.  $H_o$  : Tidak terdapat pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

$H_2$  : Terdapat pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

- c.  $H_o$  : Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

$H_3$  : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

**b. Uji Simultan ( $F$ )**

Uji Simultan ( $F$ ) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel sanksi pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ), pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$ .

1.  $H_o$  diterima apabila nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

2. H4 diterima apabila nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  (Ghozali, 2016:96).

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat pengaruh Sanksi Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

H4 : Terdapat pengaruh Sanksi Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

#### J. Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi digunakan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya persentase variabel independen yang dimasukkan ke dalam variabel dependen. Sedangkan persentase sisanya, merupakan variabel yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Model dianggap baik jika koefisien determinasi mendekati satu atau samadengan satu.

$R^2 = 0$  (nol) berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$R^2 =$  mendekati 0 (nol) berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang lemah terhadap variabel terikat

$R^2 =$  mendekati 1 (satu) berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel terikat. (Ghozali, 2011:90).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil SAMSAT Kota Malang

Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) dibentuk pada tahun 1976 dengan Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan / Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. Dalam operasional secara operasionalisasi secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu: Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Provinsi dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan regristrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ itulah maka dibentuklah Kantor Bersama Samsat.

Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) merupakan sistem kerjasama yang terpadu antara tiga instansi yang

terintegrasi menjadi satu, yaitu POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang bertugas untuk melayani penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNB). Hal ini berkaitan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) yang dilaksanakan di satu kantor yaitu Kantor Bersama SAMSAT.

Awalnya SAMSAT dibentuk untuk mempermudah masyarakat mendapatkan STNK yang diterbitkan oleh POLRI. Pembentukan SAMSAT juga untuk mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang telah ditetapkan Dinas Pendapatan Provinsi, serta membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) yang ditetapkan oleh PT. Jasa Raharja. Lokasi Kantor Bersama SAMSAT umumnya berada di lingkungan Kantor POLRI setempat, atau dilingkungan SATLANTAS/ DITLANTAS POLDA setempat. Kantor Bersama SAMSAT ada di masing-masing provinsi yang memiliki unit pelayanan di setiap Kabupaten / Kota.

Di Kota Malang ada beberapa macam layanan unggulan yang diberikan oleh SAMSAT yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) antara lain: Kantor Bersama SAMSAT berlokasi di Jl. S. Supriyadi No. 80 Kebonsari, Malang, Telp. 0341-801303 / 0341-802669 terdapat pelayanan SAMSAT *drive-Thu*, SAMSAT Corner yang berlokasi di Jl. Kawi Malang Mall Olympic Garden (MOG) lantai 1 blok FF-53



yang memberikan pelayanan pada pukul: 09.00-19.30 WIB, layanan unggulan lainnya yaitu SAMSAT *Payment Point* yang terletak di Alun-Alun Kota Malang tepatnya di Jl. Merdeka Utara yang memberikan pelayanan pada pukul: 08.00-13.00, dan layanan unggulan yang terakhir adalah SAMSAT Keliling yang terletak di bundaran jalan ijen yang beroperasi pada pukul: 08.00-12.00 sedangkan pada hari jumat pukul: 09.00-11.00 dan SAMSAT Keliling yang terletak Alun-Alun Kota Malang dan di Jl. Penanggungan, Klojen yang beroperasi pada pukul: 16.00-19.30.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi SAMSAT Kota Malang**

“Terwujudnya pelayanan prima pada Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur”

### **b. Misi SAMSAT Kota Malang**

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat dan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan
- 2) Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, pasti, aman dan transparan berbasis teknologi informasi
- 3) Meningkatkan penerimaan Negara dan pemerintahan daerah

## **3. Wilayah Kerja**

Wilayah kewenangan SAMSAT meliputi seluruh wilayah pemerintah Kota Malang, yang terdiri dari 5 Kecamatan dengan 58 Kelurahan, yang terdiri dari:

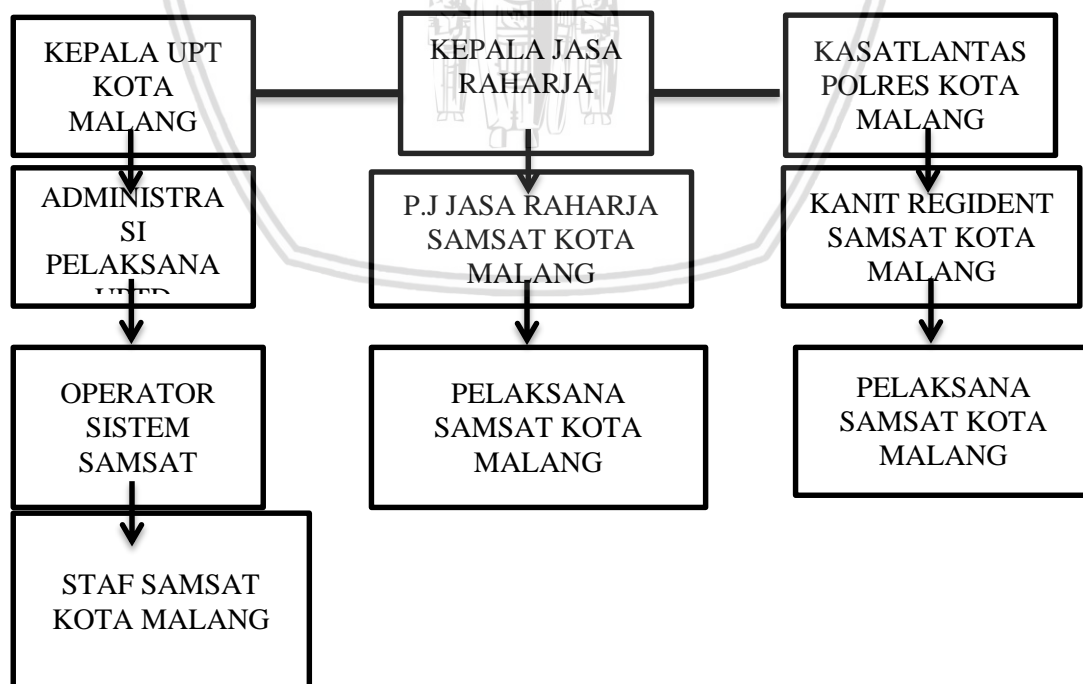
- a. Kecamatan Klojen : 11 Kelurahan
- b. Kecamatan Sukun : 12 Kelurahan
- c. Kecamatan Blimbing : 11 Kelurahan
- d. Kecamatan Kedung Kandang : 12 Kelurahan
- e. Kecamatan Lowokwaru : 12 Kelurahan

#### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari:

- a. Pimpinan
  - 1) Kepala UPT DISPENDA
  - 2) KASATLANTAS (Kepala Satuan Lalu Lintas)
  - 3) Kepala Jasa Raharja
- b. Wakil Pimpinan
  - 1) Administrasi Pelaksana
  - 2) Penanggung Jawab Jasa Raharja
  - 3) Kanit Regident
- c. Sekretariat
  - 1) Operator Sistem
  - 2) Pelaksana
  - 3) Petugas Bagian

Lebih jelasnya akan digambarkan struktur organisasi SAMSAT Kota Malang pada gambar 3.



**Gambar 3. Struktur Organisasi SAMSAT Kota Malang**  
sumber: UPT DISPENDA Kota Malang

## B. Gambaran Umum Responden

Penyebaran kuisioner dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang yang berjumlah 113 responden. Gambaran umum responden dalam penelitian ini meliputi beberapa karakteristik:

### 1. Jenis Kelamin

Dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|---------------|------------------|----------------|
| 1  | Laki-Laki     | 70               | 61,9%          |
| 2  | Perempuan     | 43               | 38,1%          |

*Sumber: data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak kendaraan bermotor adalah laki-laki yakni sebanyak 70 responden (61,9%) dan wajib pajak perempuan sebanyak 43 responden (38,1%).

### 2. Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 11. Karakteristik responden berdasarkan usia**

| No | Jenis pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|-----------------|------------------|----------------|
| 1  | <20 - 25 Tahun  | 18               | 15,9%          |
| 2  | >25 - 35 Tahun  | 33               | 29,2%          |
| 3  | >35 - 45 Tahun  | 39               | 34,5%          |
| 4  | >45 Tahun       | 23               | 20,4%          |

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden (15,9%) berusia <20 – 25 Tahun, sebanyak 33 responden (29,2%) berusia >25 – 35 Tahun, sebanyak 39 responden (34,5%) berusia >35- 45 Tahun, sebanyak 23 responden (20,4%) berusia >45 Tahun,

sebanyak 23 responden (20,4%) berusia >45 Tahun.

### 3. Tingkat Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 12. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan**

| No | Jenis pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|-----------------|------------------|----------------|
| 1  | SD / Sederajat  | 11               | 9,7%           |
| 2  | SMP / Sederajat | 24               | 21,2%          |
| 3  | SMA / Sederajat | 51               | 45,1%          |
| 4  | Sarjana         | 22               | 19,5%          |
| 5  | Pascasarjana    | 6                | 5,3%           |
| 6  | Lainnya         | 0                | 0%             |

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa sebanyak 11 responden (9,7%) tingkat pendidikannya SD / Sederajat, sebanyak 24 responden (21,2%) tingkat pendidikannya SMP / Sederajat, sebanyak 51 responden (45,1%) tingkat pendidikannya SMA / Sederajat, sebanyak 22 responden (19,5%) tingkat pendidikannya sarjana, sebanyak 6 responden (5,3%) tingkat pendidikannya pascasarjana.

### 4. Jenis Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 13. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan**

| No | Jenis pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|-----------------|------------------|----------------|
| 1  | Pegawai Negeri  | 23               | 20,4%          |
| 2  | Pegawai Swasta  | 31               | 27,4%          |
| 3  | Wiraswasta      | 37               | 32,7%          |
| 4  | Lainnya         | 22               | 19,5%          |

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 13 menunjukan bahwa sebanyak 23 responden

(20,4%) bekerja sebagai pegawai negeri, sebanyak 31 responden (27,4%) bekerja sebagai pegawai swasta, sebanyak 37 responden (32,7%) bekerja sebagai wiraswasta, dan sisanya sebanyak 22 responden (19,5%) berprofesi selain pegawai negeri, pegawai swasta, maupun wiraswasta.

## 5. Jenis Kendaraan

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan yang dimiliki dapat dilihat pada tabel 14:

**Tabel 14. Karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan**

| No | Jenis pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|-----------------|------------------|----------------|
| 1  | Sepeda Motor    | 72               | 63,7%          |
| 2  | Mobil           | 41               | 36,3%          |

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa sebanyak 72 responden (63,7%) memiliki kendaraan jenis sepeda motor dan sebanyak 41 responden (36,3%) memiliki kendaraan jenis mobil. Penyebaran kuisioner sebanyak 113 responden dilakukan selama 1 (satu) bulan pada bulan mei dengan rincian pada minggu pertama peneliti memperoleh responden sebanyak 28 responden, pada minggu kedua memperoleh 31 responden, pada minggu ketiga memperoleh 25 responden, dan pada minggu keempat memperoleh 29 responden.

## C. Analisis Data Hasil Penelitian

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat serta mengetahui distribusi frekuensi dan jawaban dari masing - masing item

berdasarkan kuisioner yang disebarkan kepada responden. Distribusi frekuensi digunakan untuk meringkas data dengan cara mengelompokkan kedalam kelas-kelas dan mencatat berapa banyak poin data di masing-masing kelas tersebut (Sarwono dan Hendra, 2017:149).

Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel merupakan deskripsi data yang akan disajikan dari hasil penelitian ini yang digunakan untuk memberi gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan teknik statistik deskripsi. Adapun yang disajikan dalam deskripsi data ini adalah berupa distribusi frekuensi item pernyataan dalam variabel beserta prosentase frekuensi dan rata-rata yang diperoleh.

Berdasarkan judul dan rumusan masalah penelitian dimana penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, yakni meliputi data mengenai sanksi pajak (X1), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kepatuhan wajib pajak (Y). Data dalam penelitian ini menggunakan skala likert, dimana skala tersebut akan menghasilkan skor bernilai 1 hingga 5, dari kategori sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Kemudian untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden dibuat skala interval yang dihitung dari skor skala tertinggi yang dikurangi skor skala terendah dibagi lima, diperoleh interval untuk kategori sebesar 0.80 dengan demikian kategori jawaban responden ditentukan berdasarkan skala diferensial semantik dengan pengukuran setiap item dalam indikator yang ada (Riduwan, 2009:45), seperti nampak pada tabel dibawah ini :

**Tabel 15. Kategori Skor Berdasarkan Kategori jawaban Responden**

| No | Skala Kategori Jawaban | Skor | Kategori Skor       |
|----|------------------------|------|---------------------|
| 1. | 1,00 – 1,80            | 1    | Sangat Tidak Setuju |
| 2. | 1,81 – 2,60            | 2    | Tidak Setuju        |
| 3. | 2,61 – 3,40            | 3    | Netral              |
| 4. | 3,41 – 4,20            | 4    | Setuju              |
| 5  | 4,21 – 5,00            | 5    | Sangat Setuju       |

Sumber : Riduwan, 2009

Analisis statistik dengan skala likert ini memfokuskan pada bidang kajian analisis dan interpretasi data untuk menarik kesimpulan deskripsi dari masing-masing variabel berdasarkan hasil penyebaran angket tersebut. Hasilnya dijelaskan sebagaimana dibawah ini :

**a) Distribusi frekuensi variabel sanksi pajak (X1)**

Pada variabel sanksi pajak terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab, dengan rincian sebagai berikut:

1. X1.1: pemberian sanksi pajak merupakan bentuk kedisiplinan
2. X1.2: pemberian sanksi yang tegas untuk setiap pelanggaran merupakan tindakan yang tepat
3. X1.3: implementasi sanksi pajak untuk menghukum wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan sudah tepat
4. X1.4: sanksi pajak yang diberikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku

Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 16:



**Tabel 16. distribusi frekuensi variabel sanksi pajak (X1)**

| Item                          | STS |   | TS |     | R  |      | S  |      | SS |      | Jumlah |     | Rata-rata |
|-------------------------------|-----|---|----|-----|----|------|----|------|----|------|--------|-----|-----------|
|                               | F   | % | F  | %   | F  | %    | F  | %    | F  | %    | N      | %   |           |
| X1.1                          | 0   | 0 | 3  | 2.7 | 8  | 7.1  | 62 | 54.9 | 40 | 35.4 | 113    | 100 | 4,23      |
| X1.2                          | 0   | 0 | 3  | 2.7 | 5  | 4.4  | 61 | 54   | 44 | 38.9 | 113    | 100 | 4,29      |
| X1.3                          | 0   | 0 | 4  | 3.5 | 23 | 20.4 | 51 | 45.1 | 35 | 31   | 113    | 100 | 4,04      |
| X1.4                          | 0   | 0 | 4  | 3.5 | 21 | 18.6 | 50 | 44.2 | 38 | 33.6 | 113    | 100 | 4,08      |
| <i>Grand Mean</i> variabel X1 |     |   |    |     |    |      |    |      |    |      |        |     | 4,16      |

*Sumber: data primer diolah, 2018*

Pada tabel 16 dapat dilihat bahwa pada item pernyataan X1.1 sebanyak 3 responden (2.7%) menjawab tidak setuju, 8 responden (7.1%) menjawab ragu-ragu, 62 responden (54.9%) menjawab setuju dan sebanyak 40 responden (35.4%) menjawab sangat setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item X1.2 sebanyak 3 responden (2.7%) menjawab tidak setuju, 5 (4.4%) menjawab ragu-ragu, 61 responden (54%) menjawab setuju, 44 responden (38.9%) menjawab sangat setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item X1.3 sebanyak 4 responden (3.5%) menjawab tidak setuju, 23 responden (20.4%) menjawab ragu-ragu, 51 responden (45.1%) menjawab setuju, 35 responden (31%) menjawab sangat setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item X1.4 sebanyak 4 responden (3.5%) menjawab tidak setuju, 21 responden (18.6%) menjawab ragu-ragu, 50 responden (44.2%) menjawab setuju, 38 responden (33.6%) menjawab sangat setuju dan tidak ada

responden yang menjawab sangat setuju maupun sangat tidak setuju. Dari keseluruhan rata-rata item atau rata-rata indikator, diperoleh rata-rata variabel sebesar 4.16. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel sanksi pajak (X1) berada pada rentang 3,41 - 4,20 (setuju) sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 113 responden yang terdiri dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang berpendapat tidak setuju mengenai sanksi pajak yang diberlakukan di Indonesia.

**b) Distribusi frekuensi variabel kesadaran wajib pajak (X2)**

Pada variabel kesadaran wajib pajak terdapat 5 (lima) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab, dengan rincian sebagai berikut:

1. X2.1: paham terhadap peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor
2. X2.2: kesadaran diri sendiri untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu
3. X2.3: menyadari pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah
4. X2.4: membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk kesadaran sebagai wajib pajak yang patuh
5. X2.5: membayar pajak kendaraan bermotor dengan sukarela tanpa adanya paksaan dari siapapun

Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 17:

**Tabel 17. Distribusi frekuensi variabel kesadaran wajib pajak**

| Item                          | STS |   | TS |     | R  |      | S  |      | SS |      | Jumlah |     | Rata-rata |
|-------------------------------|-----|---|----|-----|----|------|----|------|----|------|--------|-----|-----------|
|                               | F   | % | F  | %   | F  | %    | F  | %    | F  | %    | N      | %   |           |
| X2.1                          | 0   | 0 | 3  | 2.7 | 25 | 22.1 | 50 | 44.2 | 35 | 31   | 113    | 100 | 4,04      |
| X2.2                          | 0   | 0 | 3  | 2.7 | 19 | 16.8 | 45 | 39.8 | 46 | 40.7 | 113    | 100 | 4,19      |
| X2.3                          | 0   | 0 | 8  | 7.1 | 16 | 14.2 | 44 | 38.9 | 45 | 39.8 | 113    | 100 | 4,12      |
| X2.4                          | 0   | 0 | 0  | 0   | 7  | 6.2  | 59 | 52.2 | 47 | 41.6 | 113    | 100 | 4,35      |
| X2.5                          | 0   | 0 | 6  | 5.3 | 12 | 10.6 | 54 | 47.8 | 41 | 36.3 | 113    | 100 | 4,15      |
| <i>Grand Mean variabel X2</i> |     |   |    |     |    |      |    |      |    |      |        |     | 4,17      |

Pada tabel 17 dapat dilihat bahwa jawaban responden untuk item X2.1 adalah sebanyak 3 responden (2.7%) menyatakan tidak setuju, 25 responden (22.1%) menyatakan ragu-ragu, 50 responden (44.2%) menyatakan setuju, dan 35 responden (31%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju.

Pada item X2.2 sebanyak 5 responden (4.4%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (16.8%) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (39.8%) menyatakan setuju, 46 responden (40.7%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item X2.3 sebanyak 8 responden (7.1%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (14.2%) menyatakan ragu-ragu, 44 responden (38.9%) menyatakan setuju, 45 responden (39.8%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item X2.4 sebanyak 7 responden (6.2%) menyatakan ragu-ragu, 59 responden (52.2%) menyatakan setuju, 47 responden (41.5%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak

setuju.

Pada item X2.5 sebanyak 6 responden (5.3%) menyatakan tidak setuju, 12 responden (10.6%) menyatakan ragu-ragu, 54 responden (47.8%) menyatakan setuju, 41 responden (35.4%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari keseluruhan rata-rata item atau rata-rata indikator, diperoleh rata-rata variabel sebesar 4,17. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kesadaran wajib pajak (X2) berada pada rentang 3,41 - 4,20 (setuju) sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 113 responden yang terdiri dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang berpendapat tidak setuju mengenai kesadaran membayar pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

**c) Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan (X3)**

Pada variabel kualitas pelayanan terdapat 5 (lima) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab, dengan rincian sebagai berikut:

1. X3.1: petugas sigap dan tanggap dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor
2. X3.2: petugas bersedia untuk menjawab pertanyaan mengenai pajak kendaraan bermotor
3. X3.3: petugas ramah dalam memberikan pelayanan pembayaran
4. X3.4: pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan tepat waktu sesuai jam kerja

5. X3.5: petugas menerima dengan baik kritik dan saran yang diberikan

Jawaban responden dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 18. Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan (X3)**

| Item                   | STS |   | TS |     | R  |      | S  |      | SS |      | Jumlah |     | Rata-rata |
|------------------------|-----|---|----|-----|----|------|----|------|----|------|--------|-----|-----------|
|                        | F   | % | F  | %   | F  | %    | F  | %    | F  | %    | N      | %   |           |
| X3.1                   | 0   | 0 | 4  | 3.5 | 18 | 15.9 | 65 | 57.5 | 26 | 23   | 113    | 100 | 4,00      |
| X3.2                   | 0   | 0 | 0  | 0   | 10 | 8.8  | 73 | 64.6 | 30 | 26.5 | 113    | 100 | 4,18      |
| X3.3                   | 0   | 0 | 2  | 1.8 | 23 | 20.4 | 55 | 48.7 | 33 | 29.2 | 113    | 100 | 4,05      |
| X3.4                   | 0   | 0 | 0  | 0   | 11 | 9.7  | 73 | 64.6 | 29 | 25.7 | 113    | 100 | 4,16      |
| X3.5                   | 0   | 0 | 1  | 0.9 | 25 | 22.1 | 71 | 62.8 | 16 | 14.2 | 113    | 100 | 3,90      |
| Grand Mean variabel X3 |     |   |    |     |    |      |    |      |    |      |        |     | 4,05      |

Sumber: Data primer diolah, 2018

Pada tabel 18 dapat dilihat bahwa jawaban responden untuk item X3.1 adalah sebanyak 4 responden (3.5%) menyatakan tidak setuju, 18 responden (15.9%) menyatakan ragu-ragu, 65 responden (57.5%) menyatakan setuju dan 26 responden (23%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item X3.2 sebanyak 10 responden (8.8%) menyatakan ragu-ragu, 73 responden (64.6%) menyatakan setuju, 30 responden (26.5%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju.

Pada item X3.3 sebanyak 2 responden (1.8%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (20.4%) menyatakan ragu-ragu, 55 responden (48.7%) menyatakan setuju, dan 33 responden (29.2%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada

responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item X3.4 sebanyak 11 responden (9.7%) menyatakan ragu-ragu, 73 responden (64.6%) menyatakan setuju dan 29 responden (25.7%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju.

Pada item X3.5 sebanyak 1 responden (0.9%) menyatakan tidak setuju, 25 responden (22.1%) menyatakan ragu-ragu, 71 responden (62.8%) menyatakan setuju dan 16 responden (14.2%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari keseluruhan rata-rata item atau rata-rata indikator, diperoleh rata-rata variabel sebesar 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan (X3) berada pada rentang 3,41 – 4,20 (setuju), sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 113 responden yang terdiri dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang berpendapat tidak setuju mengenai kualitas pelayanan yang mereka rasakan selama ini.

#### **d) Distribusi frekuensi variabel kepatuhan wajib pajak (Y)**

Pada variabel kepatuhan wajib pajak terdapat 5 (lima) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab, dengan rincian sebagai berikut:

1. Y1.1: tidak berat hati untuk membayar pajak kendaraan bermotor
2. Y1.2: pajak kendaraan bermotor dibayar ditempat yang telah ditentukan

3. Y1.3: tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor
4. Y1.4: pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan besaran pajak yang terutang
5. Y1.5: tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor

Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 19:

**Tabel 19. distribusi frekuensi variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)**

| Item                  | STS |   | TS |     | R  |      | S  |      | SS |      | Jumlah |     | Rata-rata |
|-----------------------|-----|---|----|-----|----|------|----|------|----|------|--------|-----|-----------|
|                       | F   | % | F  | %   | F  | %    | F  | %    | F  | %    | N      | %   |           |
| Y1.1                  | 0   | 0 | 3  | 2.7 | 11 | 9.7  | 60 | 53.9 | 39 | 34.5 | 113    | 100 | 4,19      |
| Y1.2                  | 0   | 0 | 0  | 0   | 7  | 6.2  | 69 | 61.1 | 37 | 32.7 | 113    | 100 | 4,27      |
| Y1.3                  | 0   | 0 | 7  | 6.2 | 24 | 21.4 | 47 | 41.6 | 35 | 31.1 | 113    | 100 | 3,97      |
| Y1.4                  | 0   | 0 | 1  | 0.9 | 37 | 32.7 | 71 | 62.8 | 3  | 2.7  | 113    | 100 | 4,24      |
| Y1.5                  | 0   | 0 | 6  | 5.3 | 16 | 14.2 | 47 | 41.6 | 49 | 43.3 | 113    | 100 | 4,14      |
| Grand Mean variabel Y |     |   |    |     |    |      |    |      |    |      |        |     | 4,16      |

Sumber: Data primer diolah, 2018

Pada tabel 19 dapat dilihat bahwa jawaban responden untuk item Y1.1 adalah sebanyak 3 responden (2.7%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (9.7%) menyatakan ragu-ragu, 61 responden (53.9%) menyatakan setuju dan 39 responden (34.5%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item Y1.2 sebanyak 7 responden (6.2%) menyatakan ragu-ragu, 69 responden (61.1%) menyatakan setuju, 37 responden (32.7%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju.



Pada item Y1.3 sebanyak 7 responden (6.2%) menyatakan tidak setuju, 24 responden (21.2%) menyatakan ragu-ragu, 47 responden (41.6%) menyatakan setuju, dan 35 responden (31%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item Y1.4 sebanyak 1 responden (0.9%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (2.7%) menyatakan ragu-ragu, 77 responden (68.1%) yang menyatakan setuju dan 32 responden (28.3%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item Y1.5 sebanyak 6 responden (5.3%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (14.2%) menyatakan ragu-ragu, 47 responden (41.6%) menyatakan setuju dan 44 responden (38.9%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari keseluruhan rata-rata item atau rata-rata indikator, diperoleh rata-rata variabel sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel biaya keadilan (X3) berada pada rentang 3,41 – 4,20 (setuju), sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 113 responden yang terdiri dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang berpendapat tidak setuju mengenai kepatuhan pajak yang seharusnya mereka patuhi selama ini.

## **2. Analisis Statistik Inferensial**

### **a. Uji Asumsi Klasik**

#### **1) Uji Normalitas**

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi,

variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorof-Smirnov / Uji K-S. Pada Uji K-S, data dikatakan normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015: 135) .

Hasil Uji Normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel. 20. Hasil Uji Normalitas**

| No | Syarat Uji | Hasil Uji Signifikansi | Keterangan |
|----|------------|------------------------|------------|
| 1  | $>0,05$    | 0,200                  | Normal     |

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas data yang digunakan pada penelitian menunjukkan indikasi normal dan tidak terjadi adanya penyimpangan Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji K-S yang dilakukan pada kolom signifikansi yang menunjukkan hasil  $> 0,05$ , yakni sebesar 0,200. (lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik).

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas/*independent*. Ditemukan ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Untuk mengetahui bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas maka dilihat dari nilai *tolerance*  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ .

Hasil Uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 21. Hasil Uji Multikolinieritas**

| No | Variabel | Tolerance | Variance Inflation Factor (VIF) |
|----|----------|-----------|---------------------------------|
|----|----------|-----------|---------------------------------|

|   |                            |       |       |
|---|----------------------------|-------|-------|
| 1 | Sanksi Pajak (X1)          | 0,506 | 1,975 |
| 2 | Kesadaran Wajib Pajak (X2) | 0,415 | 2,409 |
| 3 | Kepatuhan Wajib Pajak (X3) | 0,569 | 1,756 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 21 diatas dapat diketahui nilai *tolerance* lebih dari 0,1 pada tiap variabel bebas dan nilai VIF tidak lebih dari 10 pada tiap variabel bebas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas (tidak ada hubungan antar variabel bebas) dan model regresi layak untuk dipakai dan asumsi multikolinieritas terpenuhi.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika *variance* residual satu pengamatan ke pengamatann lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

1. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  model dapat dikatakan terbebas dari gejala heteroskedastisitas.
2. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  didalam model regresi terdapat gejala heteroskedastisitas (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015: 139) .

Hasil Uji glejser dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 22. Hasil Uji Glejser**

| No | Variabel | Syarat | Hasil signifikansi Output SPSS | Keterangan |
|----|----------|--------|--------------------------------|------------|
|----|----------|--------|--------------------------------|------------|

|   |                            |      |       |                   |
|---|----------------------------|------|-------|-------------------|
| 1 | Sanksi Pajak (X1)          | 0,05 | 0,380 | Homoskedastisitas |
| 2 | Kesadaran Wajib Pajak (X2) | 0,05 | 0,382 | Homoskedastisitas |
| 3 | Kepatuhan Pajak (X3)       | 0,05 | 0,119 | Homoskedastisitas |

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji glejser pada tabel 22, memperlihatkan bahwa nilai signifikansi pada variabel X1, X2, dan X3  $> 0,05$ , yakni X1 sebesar 0,380, X2 sebesar 0,382 dan X3 sebesar 0,199. Dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (homoskedastisitas).

### 1. Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependen. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat perkiraan nilai Y atas X (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015: 158). Berikut disajikan hasil dari perhitungan regresi linier pada tabel 20 dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 23.

**Tabel 23. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Variabel                   | Unstandardized Coefficients |            | t     | Sig.  |
|----------------------------|-----------------------------|------------|-------|-------|
|                            | B                           | Std. Error |       |       |
| (Constant)                 | 2,874                       | 1,481      | 1,941 | 0,055 |
| Sanksi Pajak (X1)          | 0,004                       | 0,100      | 0,038 | 0,970 |
| Kesadaran Wajib Pajak (X2) | 0,530                       | 0,084      | 6,334 | 0,000 |
| Kepatuhan Wajib Pajak (X3) | 0,337                       | 0,090      | 3,757 | 0,000 |

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas dapat dihasilkan persamaan regresi

linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 2,874 + 0,04 X_1 + 0,530 X_2 + 0,337 X_3$$

Interpretasi :

1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,874 artinya apabila sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan tidak ada atau nilainya adalah nol (0), maka persepsi sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak nilainya sebesar 2,874.
2. Nilai koefisien untuk variabel sanksi pajak ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,04. Hal ini berarti bahwa setiap ada kenaikan satu satuan dari variabel sanksi pajak ( $X_1$ ) maka persepsi Wajib pajak mengenai kepatuhan pajak akan naik satu satuan sebesar 0,04 dengan asumsi bahwa variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) adalah tetap.
3. Nilai koefisien untuk variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,530. Hal ini berarti bahwa setiap ada kenaikan satu satuan dari variabel kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) maka persepsi Wajib Pajak mengenai kepatuhan pajak akan naik satu satuan sebesar 0,530 dengan asumsi bahwa variabel sanksi pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) adalah tetap.
4. Nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,337. Hal ini berarti bahwa setiap ada kenaikan satu satuan dari variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) maka persepsi Wajib

Pajak mengenai kepatuhan pajak akan naik satu satuan sebesar 0,337 dengan asumsi bahwa variabel sanksi pajak (X1) dan kesadaran wajib pajak (X2) adalah tetap.

## 2. Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Uji Koefisien Determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengetahui persentase sejauh mana variabel bebas berkontribusi memengaruhi variabel terikat, serta sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak termasuk ke dalam model. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 24. Hasil Uji Determinasi  $R^2$**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1     | .794 <sup>a</sup> | .630     | .620              |

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 24 dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau nilai *adjusted R square* 0,620 atau setara dengan 62% yang berarti bahwa persepsi Wajib Pajak mengenai kepatuhan pajak (Y) akan dipengaruhi oleh variabel sanksi pajak (X1), kesadaran wajib pajak (X2), dan kualitas pelayanan (X3) sebesar 62% sedangkan sisanya sebesar 38% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## D. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan atau Uji F bisa disebut juga dengan uji anova, uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  secara keseluruhan terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Pengambilan kesimpulan terhadap penerimaan atau penolakan  $H_0$  dilihat dari pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$ .

1.  $H_0$  diterima apabila nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
2.  $H_a$  diterima apabila nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  (Ghozali, 2016:98).

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh variabel sanksi pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ )

$H_4$ : Terdapat pengaruh variabel sanksi pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ )

Hasil Uji Simultan atau Uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 25. Hasil Uji Simultan Uji F**

| Model |            | Sum of Squares | df  | $F_{tabel}$ | $F_{hitung}$ | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------------|-------------------|
| 1     | Regression | 576.446        | 3   | 2,70        | 61,846       | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 338.651        | 109 |             |              |                   |
|       | Total      | 915.097        | 112 |             |              |                   |

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 25 diketahui bahwa  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari output SPSS versi 23 adalah sebesar 61,846.  $F_{tabel}$  diperoleh dengan cara melihat pada tabel F, dengan menentukan terlebih dahulu *Degree of Freedom*



(df), df1 dan df2.

df1 diperoleh dengan rumus :

df1 = jumlah variabel -1

$$= 4 - 1 = 3$$

dan df2 diperoleh dengan rumus :

df2 = n (jumlah responden) – jumlah total variabel

$$= 113 - 4 = 99.$$

Dari kedua rumus diatas diperoleh  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 2,70 (*sumber : tabel F*).

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ , yaitu  $61,846 \geq 2,70$ . Hal tersebut menandakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama dari variabel sanksi pajak (X1), kesadaran wajib pajak (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak(Y).

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) adalah uji statistik secara individu (parsial) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansi pada *output SPSS*.

1.  $H_0$  diterima apabila nilai signifikansi  $\geq 0.05$ , yang artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016:92).
2.  $H_a$  diterima apabila nilai signifikansi  $\leq 0.05$ , yang artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen

Hasil Uji Parsial dengan menggunakan *software SPSS* versi 23 dapat dilihat pada

tabel dibawah ini :

**Tabel 26. Hasil Uji Parsial**

| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | t     | Sig.  |
|----------------------------|-----------------------------|------------|-------|-------|
|                            | B                           | Std. Error |       |       |
| (Constant)                 | 2,874                       | 1,481      | 1,941 | 0,055 |
| Sanksi Pajak ( X1)         | 0,004                       | 0,100      | 0,038 | 0,970 |
| Kesadaran Wajib Pajak (X2) | 0,530                       | 0,084      | 6,334 | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan (X3)    | 0,337                       | 0,090      | 3,757 | 0,000 |

Sumber: Data primer diolah, 2018

1. Uji Parsial variabel sanksi pajak (X1)

Hipotesis :

Ho : Tidak terdapat pengaruh variabel sanksi pajak (X1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak(Y)

H1 : Terdapat pengaruh variabel sanksi pajak (X1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil output SPSS versi 23 variabel X1 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,970. Nilai ini lebih besar dari 0,05 yang artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Tidak terdapat pengaruh dari sanksi pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Uji Parsial variabel biaya kepatuhan (X2)

Hipotesis :

Ho : Tidak terdapat pengaruh variabel kesadaran Wajib Pajak (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

H2 : Terdapat pengaruh variabel kesadaran Wajib Pajak (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil *output SPSS* versi 23 variabel X2 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Terdapat pengaruh dari kesadaran Wajib Pajak (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan memberikan pengaruh positif terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Uji Parsial variabel keadilan (X3)

Hipotesis :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

$H_3$  : Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil *output SPSS* versi 23 variabel X3 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y).

## E. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak adalah suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar

norma perpajakan Mardiasmo (2009). Ancaman hukuman, yang terdiri dari audit pajak, denda pajak dan tarif pajak, digunakan di sebagian besar negara untuk mencegah perilaku ketidakpatuhan para pembayar pajak Fischer, Wartick, & Mark (1992). Wajib pajak mencoba untuk meminimalkan kewajiban pajak melalui cara legal dan ilegal. Pada saat yang sama otoritas pajak berusaha untuk meningkatkan kepatuhan, mendeteksi penggelapan pajak, menegakkan aturan pajak, dan menutup celah yang tidak diinginkan untuk menghindari hukum pajak (Slemrod dan Yitzhaki, 2002).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial memiliki hubungan negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang artinya apabila sanksi pajak yang dirasakan oleh masyarakat menurun maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Dalam konteks yang berbeda, hasil dalam penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiyanto (2014) yang dilakukan di Kota Blora Jawa Tengah membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Indikator sanksi pajak menurut Ardiyanto (2014) yang meliputi kedisiplinan sanksi pajak, ketegasan sanksi pajak, implementasi sanksi pajak dan kesesuaian sanksi dengan undang-undang tidak berpengaruh dalam penelitian ini. Dugaan peneliti mengapa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena kurangnya pemahaman wajib pajak yang menjadi responden pada penelitian ini dalam hal perpajakan. Hal tersebut tercermin dari banyaknya responden yang memiliki tingkat

pendidikan terakhir SMA. Pada saat peneliti membagikan kuisioner peneliti juga menemukan adanya wajib pajak yang kurang memahami sanksi pajak yang diberikan atas keterlambatan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya, wajib pajak beranggapan bahwa jumlah nominal yang sudah tertera harus mereka bayar tanpa memperhatikan adanya rincian besarnya sanksi yang harus dibayarkan atas keterlambatan itu. Wajib pajak juga beranggapan bahwa sanksi pajaknya terlalu rendah, dan juga apabila ada keterlambatan bayar satu hari sanksi pajak yang diberikan sama dengan keterlambatan bayar satu minggu maupun satu bulan untuk itu wajib pajak lebih memilih untuk menunda pembayaran kewajiban perpajakannya karena sanksi yang diberikan sama saja.

## **2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran Wajib Pajak merupakan suatu kondisi ketika wajib pajak memahami bagaimana menghitung dan membayar kewajiban pajak mereka. Umumnya, kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan menciptakan moralitas perpajakan masyarakat. Orang yang memiliki moralitas yang lebih tinggi akan merasa membayar pajak adalah tugas dari setiap warga negara harus dipenuhi karena pajak diperlukan untuk mempertahankan belanja pemerintah (Siahaan, 2010). Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan memobilisasi pembayar pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan membayar pajak (Nurmantu, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa

kesadaran wajib pajak secara parsial memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Artinya apabila kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tinggi maka kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat.

Dalam konteks yang berbeda hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2013) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan. Menurut Nugroho dalam Sapriadi (2013:10) kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini indikator yang dinyatakan oleh Anggraeni (2013) meliputi memahami peraturan perundang-undangan perpajakan, ketepatan membayar pajak yang tertutang, pembayaran pajak sebagai pendapatan daerah, kewajiban membayar pajak, dan membayar pajak tanpa paksaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas layanan tergantung pada dua variabel: layanan yang diharapkan (diinginkan) dan layanan yang dirasakan (Zeithaml et al., 2012). Kualitas layanan yang dirasakan adalah hasil dari proses evaluasi di mana layanan yang diharapkan dibandingkan dengan layanan yang diterima. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengusulkan model kesenjangan untuk kualitas

layanan dan mengidentifikasi lima "celah" dalam organisasi, yaitu harapan konsumen dan kesenjangan persepsi manajemen, persepsi manajemen dan kesenjangan spesifikasi kualitas layanan, spesifikasi kualitas layanan dan layanan. kesenjangan pengiriman, penyampaian layanan dan kesenjangan komunikasi eksternal, dan layanan yang diharapkan dan kesenjangan layanan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak..

Dalam konteks berbeda hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Susilawati (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Indikator yang telah disebutkan dalam penelitian Susilawati (2013) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Malang.

Otoritas pajak akan terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dengan menyederhanakan administrasi pajak, untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Penyederhanaan administrasi perpajakan tidak akan berhasil jika tidak didukung oleh otoritas pajak layanan berkualitas. Wajib pajak seperti konsumen pada layanan berkualitas,



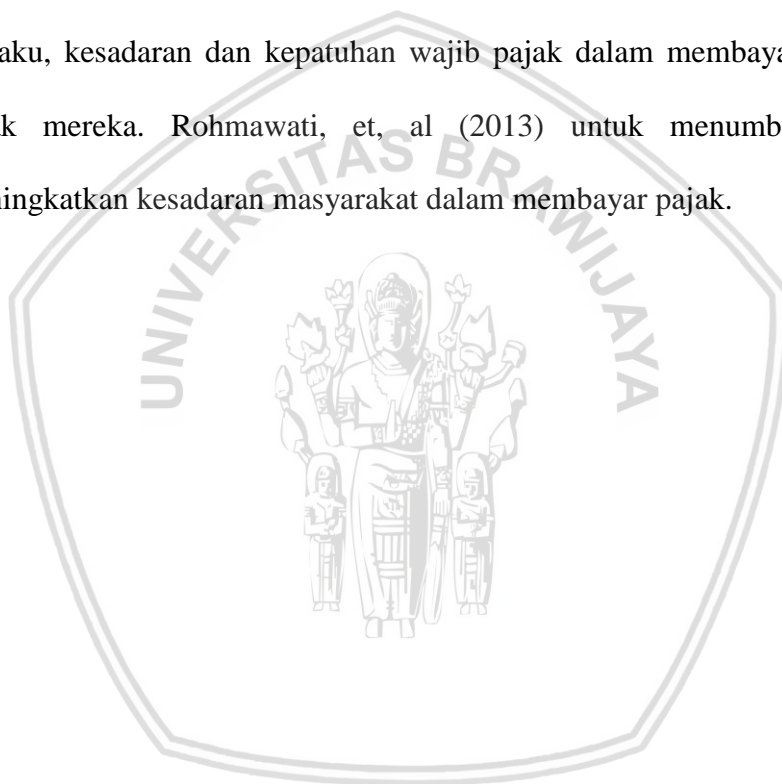
maka ini harus dipertimbangkan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Suryadi (2006) menekankan pentingnya kualitas otoritas pajak dalam memberikan layanan kepada pembayar pajak. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

#### **4. Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak adalah masalah utama bagi banyak otoritas pajak dan bukanlah tugas yang mudah untuk membujuk wajib pajak untuk mematuhi persyaratan pajak meskipun 'undang-undang pajak tidak selalu tepat' (James dan Alley, 2004: 29). Makna yang tepat dari kepatuhan pajak telah didefinisikan dalam berbagai cara. Misalnya, Andreoni, Erard, dan Feinstein (1998) menyatakan bahwa kepatuhan pajak harus didefinisikan sebagai keinginan pembayar pajak untuk mematuhi undang-undang pajak untuk mendapatkan keseimbangan ekonomi suatu negara. Ada dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Secara simultan Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ketiga variabel tersebut dinilai dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Namun berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel yang dominan dalam penelitian ini yaitu variabel kesadaran wajib pajak. Hal ini berarti masyarakat masih enggan membayar pajak karena masyarakat masih belum memahami peraturan perundang-undangan perpajakan dan belum mengetahui manfaat dari pajak itu sendiri. Sehingga otoritas pajak perlu mengadakan sosialisasi pajak yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak yang berlaku, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak mereka. Rohmawati, et, al (2013) untuk menumbuhkan serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Dalam konteks bersama terdapat pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ketiga variabel tersebut dinilai dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Namun berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan oleh implementasi Sanksi Pajak yang dirasa kurang tepat sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak patuh.

## B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, berikut ini dikemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Perlu diadakan evaluasi kembali terhadap peraturan daerah dikarenakan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak, untuk itu Pemerintah Daerah perlu mengkaji ulang penerapan Sanksi Pajak supaya Wajib Pajak jera dan enggan untuk melakukan pelanggaran pajak.
2. Menampung kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat misalnya kotak saran, supaya otoritas pajak mengetahui kemauan dari Wajib Pajak. jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat maka masyarakat tidak akan enggan untuk membayar pajak, hal itu berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agus, Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana
- Davey, KJ. 1988. *Pembiayaan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Dwikora, Harjo. 2012. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunadi. 2013. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Baramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Nasehudin, Toto Syatori dan Nanang Gozali. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit

- Pahala, Marihot. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: Rajawali Pers
- Poerwadarminto, WJS. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sabaruddin, Abdul. 2014. *Manajemen Kolaborasi dalam pelayanan Publik*. Kolaka: Graha Ilmu
- Samudra, Azhari. 1995. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma dan Rouger Bougie. 2010. Edisi 5. *Research Method For Business*. Jakarta: Salemba Empat
- Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siti Kurnia Rahayu. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soemitro, Rochmat. *Pajak Bumi dan Bangunan*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjahjono, Ahmad; Husein Muhammad Fakhri. 2005. *Perpajakan edisi 3*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: CV Mandar Maju
- Widodo, widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta

### Jurnal dan Skripsi

- Andreas, Eni Safitri. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Kualitas Layanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai Variabel Pemicu*. Department of Accounting, Faculty of Economic, Universitas Riau, Indonesia
- Anggraeni, Intan Yuningtyas. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu*. Diponegoro Journal Of Social and Politic
- Ardiyanto dan Utaminingsih, 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Prefensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi*. Accounting Analisis Journal. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang



- Erza, 2016. *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Skripsi Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya
- Ni Putu Muliari dan Ery Ketut Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Universitas Udayana
- Raihana Mohdali, Khadijah Isa, Salwa Hana Yusoff. 2014. *The Impact Of Threat Of Punishment On Tax Compliance and Non Compliance Attide On Malaysia*. Science Direct
- Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rajang)*. Jurnal Skripsi (S1), Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Silalahi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak*. Skripsi Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Stiglingh, Madeleine. 2013. *Service Quality Framework for the South African Revenue Service for the Perspektif of the tax practitioner*. Science Direct
- Susilawati, Evi Ketut. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Bali: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Bali
- Zulfikar, Muhammad. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya
- Zulistyowati, 2015. *Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya

**Sumber lain:**

Perturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

**Sumber Website:**

<http://ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=43&q=&hlm=1> (Diakses Pada Tanggal 27



Desember 2017)

[www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak](http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak) (Diakses Pada Tanggal 4 Januari 2018)

[www.pajak.go.id/content/article/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak](http://www.pajak.go.id/content/article/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak) (Diakses Pada Tanggal 4 Januari 2018)

<http://suryamalang.tribunnews.com/2017/01/04/wajib-pajak-serbu-samsat-malang-kota-mungkin-ini-penyebabnya> (Diakses Pada Tanggal 5 Januari 2018)

<http://bppk.kemenkeu.go.id/id/publikasi/artikel/147-artikel-anggaran-dan-perbendaharaan/20495-pengelolaan-sumber-penerimaan-pajak-sebagai-sumber-pendanaan-utama-dalam-pembangunan> (Diakses Pada Tanggal 30 Maret 2018)

<https://malangkota.bps.go.id/news/2015/03/12/5/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html> (Diakses Pada Tanggal 5 Januari 2018)

